



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD AJUSCO**

“En el marco del 40 aniversario”

Modalidad del trabajo recepcional:

Recuperación de la práctica profesional

TESINA

“Recuperación de las prácticas profesionales en la
Secretaría Académica de la Dirección General de
Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de
México”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

PRESENTA:

ADRIANA MONDRAGÓN FLORES

ASESOR:

DR. TOMÁS ROMÁN BRITO

Ciudad de México, marzo de 2019

Agradecimientos

A Dios: por concederme la vida y ponerme en el camino correcto para conseguir este éxito.

A la Universidad Pedagógica Nacional: por brindarme el invaluable regalo del aprendizaje y formarme como profesionista.

A la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México: por los conocimientos, experiencias y amistades que me han formado de manera personal y profesional.

A los integrantes del sínodo: Dr. Tomás Román Brito, Mtro. Juan Carlos Pérez López, Mtra. María Yolanda Xelhuantzi López y Mtra. Susana Romero González. Por tomarse un momento de su valioso tiempo para revisar mi trabajo y enriquecerlo con sus comentarios, aportaciones y experiencia.

Al Lic. José Luis Almanza Morales: por su apoyo y confianza durante la realización de mis prácticas profesionales, además de su tiempo y sugerencias para la realización de la presente tesina.

A los amigos sinceros de la Dirección General de Bibliotecas: que me han cobijado con su apoyo, consejos, momentos de alegría y por incentivar me a continuar con mis estudios universitarios.

Dedicatorias

A mi madre María del Carmen: por toda su paciencia, consejos y entrega para con sus hijos, que hoy se refleja en un poderoso lazo de complicidad y amor.

A mi padre Ignacio: por enseñarme a ser una mujer independiente, por sus consejos y apoyo.

A mi hermano José Ignacio: por ser mi mejor amigo en este viaje y llenar mis días con su alegría.

A mi esposo Raúl: por impulsarme a volar, por su amor, comprensión y confianza.

A Sandra y Pablo: por su amistad sincera que ha prevalecido a lo largo de los años y las adversidades.

A Allison: por representar la esperanza del futuro e iluminarme con su sonrisa e inocencia.

A mis amigos y colegas: Gabriel, Israel, Karina, Leslie, Michell, Monserrat, Sofía y Xóchitl. Por todo lo vivido en los muros de nuestra amada universidad y por la amistad que ha ido más allá de las aulas.

A la Familia Flores Álvarez: abuelos, tías, primos. Por su apoyo, momentos, compañía y ejemplo.

A la Familia Mondragón González: a mi tía Carmen por su amor infinito, a mi tío Salustio por sus consejos y a mis primas Araceli, Adriana y Karla por ser uno de mis ejemplos a seguir.

A mis tres ángeles: que desde otro plano me siguen cuidando y guiando. El tiempo no nos alcanzó para celebrar juntos éste logro, sin embargo, siempre los llevo conmigo.

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
Justificación.....	4
Planteamiento del Problema	7
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	9
CAPÍTULO 1	10
Contexto histórico y organizacional de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México	10
1.1 Historia	10
1.2 Contexto Organizacional	13
1.3 Misión.....	15
1.4 Visión	15
1.5 Objetivo.....	16
1.6 Funciones.....	16
1.7 Valores	18
1.8 Organigrama	19
CAPÍTULO 2	20
Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas	20
2.1 Creación y razón de ser	20
2.2 Funciones de la Secretaría Académica.....	21
2.2.1 Renovación y permanencia de la planta académica.....	21
2.2.2 Estímulos.....	21
2.2.3 Cuerpos Colegiados de la DGB.....	23
2.3.4 Concursos de oposición abiertos.....	24
2.2.5 Solicitudes de Definitividad y Promoción	25
2.2.6 Licencias del personal académico	27

2.2.7	Cambio de adscripción y cambio de área de trabajo del personal académico	28
2.2.8	Educación Continua y a Distancia	30
2.2.9	Procedimiento para inscribirse a los cursos de Educación Continua y a Distancia	31
2.2.10	Intercambio Académico	32
CAPÍTULO 3	33
	Informe de actividades realizadas durante las prácticas profesionales realizadas en la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México	33
3.1	Secretaría Académica	33
3.1.1	Licencias académicas	33
3.1.2	Reuniones de cuerpos colegiados	35
3.1.3	Concursos de oposición abiertos	35
3.1.4	Contrataciones por Artículo 51	38
3.1.5	Cuerpos Colegiados de la Dirección General de Bibliotecas	38
3.1.6	Contratos, Convenios y Bases de Colaboración Institucional	39
3.1.7	Servicio Social	40
3.2	Intercambio Académico	40
3.3	Premio al Servicio Bibliotecario 2018	41
3.4	Entrega de Informes Académicos 2017 y Proyectos 2018	42
3.5	Educación Continua y a Distancia	43
3.5.1	Evaluaciones de cursos	43
3.5.2	Propuesta de cuestionario de evaluación	45
3.5.3	Pago a profesores	45
3.5.4	Difusión de los cursos	46
3.5.5	Elaboración de constancias	46
3.5.6	Sistema de Reservación de Espacios Académicos (SiREA)	47
3.5.7	Atención a solicitudes de académicos	47
3.6	Programa de Perfeccionamiento Académico (PPA)	47

CAPÍTULO 4	49
Propuesta de un curso de capacitación en Inteligencia Emocional para el personal que labora en bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior	49
4.1 Objetivos	51
4.2 Metodología	52
4.3 Desarrollo	54
4.3.1 Concepto de Inteligencia emocional	54
4.3.2 Inteligencia emocional en el ámbito laboral	54
4.4 Aplicación del Ciclo de Deming	56
4.4.1 PLAN. Planear	56
4.4.2 DO. Hacer	62
4.4.3 CHECK. Verificar	68
4.4.4 ACT. Actuar	77
Planes a futuro	77
Conclusiones	81
Bibliografía	84

Introducción

Las prácticas profesionales para el estudiante de la Licenciatura en Administración Educativa (LAE) de la Universidad Pedagógica Nacional, representan la oportunidad de iniciar con su praxis en un escenario real, con la finalidad de comenzar con su desenvolvimiento profesional abarcando distintos aspectos.

Es la primera oportunidad que se tiene, aún en el papel de alumno para desarrollar, demostrar, mejorar y ampliar habilidades, conocimientos, destrezas y aptitudes obtenidos en semestres anteriores. Así como también, constituye formarse y desarrollarse en las relaciones humanas, dentro de un equipo de trabajo establecido.

Las prácticas profesionales conforman el Plan de Estudios 2009, vigente para la Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Pedagógica Nacional. Los alumnos deberán cumplir con este requisito en el sexto, séptimo y octavo semestres de su formación académica. Se sitúan en las fases de integración y profundización y tienen un valor de 10 créditos en el sexto semestre y de 30 para séptimo y octavo.

Para cumplir con este requerimiento, que también forma parte de la carga académica, es necesario contar con un mínimo del 60% de créditos, así como

también cubrir el número de horas establecidas para cada semestre. Se pueden realizar en instituciones tanto públicas como privadas, siempre y cuando tengan una razón social y actividades relacionadas con el perfil de egreso del alumno de la LAE.

El presente trabajo, en modalidad de tesina recupera mi experiencia durante la realización de Prácticas Profesionales en la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México, en el séptimo y octavo semestres de mi formación profesional y que se encuentra distribuido de la siguiente manera.

Capítulo 1: Contexto histórico y organizacional de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México, haciendo una breve reseña de su historia desde su creación y apertura al público hasta su situación en la actualidad, la cual incluye estructura jerárquica y los principios que la rigen, tales como misión, visión, objetivo, funciones y valores.

Capítulo 2: Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas, área en la que realicé las prácticas profesionales. Aquí se plasma su razón de ser y los cambios que ha tenido dentro de la institución.

Los tres programas que integran la Secretaría Académica son: 1) atender los movimientos administrativos del personal académico; 2) dirigir el área de Educación Continua y a Distancia y 3) el Programa de Intercambio Académico.

Por lo tanto, uno de los objetivos del segundo capítulo es hacer una breve descripción de las funciones que se realizan en estas áreas.

Capítulo 3: Informe de actividades de las prácticas profesionales realizadas en la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas, así como también los resultados obtenidos con el apoyo brindado.

Capítulo 4: Propuesta de un curso de capacitación en Inteligencia Emocional para el personal que labora en bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior, el cual tiene como objetivo servir como herramienta para elevar el desempeño del personal que labora en bibliotecas de instituciones a nivel superior.

Dicha propuesta está planeada de acuerdo al Ciclo de Mejora Continua de Deming, el cual está compuesto de las siguientes fases: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, por lo tanto, a lo largo de éste capítulo se desglosa una propuesta de capacitación bajo este esquema.

Justificación

Mi interés por realizar las prácticas profesionales en la Dirección General de Bibliotecas surge al saber que es una institución con gran historia y alto nivel académico, la cual forma parte de una de las mejores universidades rankeadas a nivel mundial.

Además de tener la plena seguridad de poder trabajar y desarrollar los conocimientos que me ha aportado mi Alma Mater en cuestión de formación profesional.

Durante mi estancia como practicante tuve la oportunidad, entre otras cosas, de apoyar y conocer el Programa de Intercambio Académico, el cual se encarga de atender, organizar y coordinar cursos de capacitación que van dirigidos al personal que labora en bibliotecas de diversas Instituciones de Educación Superior (IES).

De ahí surge la idea de proponer un plan de capacitación enfocado en elevar y/o construir la inteligencia emocional y el desarrollo personal de los bibliotecarios que se desempeñan en las bibliotecas de las IES.

Gracias a las asignaturas optativas que curse durante los últimos semestres de la Licenciatura, en las cuales pude darme cuenta del gran potencial que tiene el Administrador Educativo para enfocar sus conocimientos hacia la formación del

talento humano de toda organización, es que tuvo la intención de trabajar la presente propuesta.

Los empleados constituyen uno de los pilares más importantes de toda institución. El éxito, buen posicionamiento, progreso y desde luego parte de los aspectos negativos que enfrenten desde su interior, mucho dependerán de los conocimientos profesionales y técnicos, talentos, experiencia, actitudes y valores del capital humano.

Si bien es cierto que el personal es uno de los recursos más importantes de toda organización, también debemos estar conscientes de que se trata del más delicado, puesto que los trabajadores son entes cambiantes, sociales y complejos, y su desempeño diario dependerá en gran medida de estos aspectos, a diferencia de todos los demás recursos que conforman la institución.

Así pues, según el paradigma antropológico del pensamiento organizacional, la formación profesional de los individuos y su desempeño, se verá afectada por sus sentimientos y valores. “Tratar de comprender las organizaciones es tratar de entender la vida cotidiana, ya que éstas en sus diferentes modalidades se constituyen en el escenario en el cual se desarrollan todos los procesos individuales y sociales, éstas dominan la sociedad contemporánea” (Vargas, 2013).

Dicho lo anterior, la Administración y Gestión de Recursos Humanos ha cambiado considerablemente. Mientras que a inicios del siglo XX Taylor y Fayol visualizaban

a los empleados como un activo más de la empresa y se les denominaba *mano de obra*; hoy en día, el concepto, trato e importancia ha ido a otro nivel, en conjunto con el cambio de paradigma humano-organizacional.

Planteamiento del Problema

La razón de ser de las bibliotecas es en primer lugar resguardar materiales impresos como libros y publicaciones periódicas y en segundo lugar proporcionar servicios de acceso documental, de material bibliográfico impreso y electrónico. Su cliente principal son los usuarios: estudiantes, investigadores, profesores y público en general, quienes buscarán en el bibliotecario el apoyo para tener acceso a distintas fuentes de información.

Dicho lo anterior, el personal que labora en bibliotecas de Instituciones de Educación Superior siempre deberá estar capacitado y actualizado en temas que son inherentes a sus actividades diarias, esto con la finalidad de brindar el mejor servicio posible.

También es fundamental que desarrollen otro tipo de habilidades, que van más allá de los conocimientos teóricos y prácticos, que les permitan incrementar su desempeño, se formen o refuercen equipos de trabajo altamente productivos.

Teniendo como resultado bibliotecarios más capacitados para brindar una mejor atención y trato a los usuarios, dando respuestas claras y oportunas a sus solicitudes, además de que el trato humano que ofrezcan se incrementará y mejorará.

Objetivo General

Dar cuenta de las actividades que realicé durante mi estancia en la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México, como parte de las prácticas profesionales que cubrí durante el séptimo y octavo semestres de la Licenciatura en Administración Educativa, para describir mi experiencia colaborando en diversas tareas que me fueron asignadas en el escenario antes mencionado.

Y proponer un curso de capacitación para el personal bibliotecario que labora en bibliotecas universitarias.

Objetivos Específicos

- Realizar una propuesta de capacitación enfocada en la construcción y/o mejoramiento de inteligencia emocional y desarrollo personal de los bibliotecarios que laboran en las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior.
- Describir paso a paso las etapas para que se lleve a cabo la capacitación, el cual está planteado bajo el Ciclo de Mejora Continua de Deming.

CAPÍTULO 1

Contexto histórico y organizacional de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México

1.1 Historia

En el año de 1948, el arquitecto y pintor Juan O'Gorman junto con los arquitectos Juan María Saavedra y Juan Martínez de Velasco, comenzaron con los diseños de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México en un terreno del Pedregal de San Ángel.

Su construcción formal inició en el año de 1950, cuenta con un área total de 16 mil metros cuadrados, sobre una plataforma de tres metros más elevada que el resto del terreno y tiene una altura de 50 metros de alto. Su fachada se encuentra bellamente engalanada por un mural de cuatro mil metros cuadrados que representa las etapas de la historia de México.

En los basamentos se colocaron fuentes y relieves de piedra brasa de inspiración prehispánica, dejando su propio color y aprovechando su textura natural como elemento expresivo estético y de continuidad con el pavimento exterior.

Originalmente, se tenía destinada para albergar la Biblioteca y Hemeroteca Nacionales, conformada por diez niveles facultados para resguardar hasta 120 mil volúmenes por piso.

En total la conforman 16 niveles, entre los cuales están distribuidas las diversas colecciones que la integran, además de áreas académicas, administrativas y de mantenimiento del inmueble (DGB-UNAM, 2016).

Actualmente representa una de las obras arquitectónicas más hermosas y emblemáticas de toda Ciudad Universitaria y de la misma Ciudad de México, puesto que a diario se dan cita decenas de turistas nacionales y extranjeros para contemplar y fotografiar su majestuosidad.

En definitiva, es una pieza importante que contribuyó enormemente para que la UNESCO declarara a la Ciudad Universitaria de la UNAM como Patrimonio de la Humanidad el 23 de junio de 2007.

Sin lugar a dudas el mural que cobija el edificio de la Biblioteca Central y lleva por nombre “Representación histórica de la cultura”, constituye gran parte de su belleza, el cual deja maravillado a cuanto espectador lo contemple.

Y no es para menos, pues efectivamente su diseñador y realizador Juan O´Gorman plasmó algunas etapas de la historia de nuestro país en cada uno de sus muros, el cual se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Fachada norte: que da hacia la Facultad de Filosofía y Letras, muestra la representación de la época prehispánica.

Fachada sur: dirigida hacia la Torre de Rectoría, representa la época de la conquista y virreinal.

Fachada oriente: que da hacia las islas y la Torre II de Humanidades, grafica la etapa de la Revolución Mexicana.

Fachada poniente: dirigida hacia la Avenida de los Insurgentes, muestra la etapa de modernidad del país, en la cual entra la misma Universidad.

Uno de los principales propósitos de Juan O´Gorman, fue la de realizar el mural con materiales que permanecieran y resistieran el paso del tiempo, por lo que durante sus viajes, se dio a la tarea de recolectar piedras de diversos colores provenientes de los estados de la República Mexicana, pero sobre todo de Guerrero, Hidalgo, Guanajuato y Zacatecas.

De acuerdo con información de Rocío Ortiz, guía oficial de Ciudad Universitaria, O´Gorman lanzó una convocatoria a escuelas primarias de estados mineros, encomendando a los niños enviar a Ciudad Universitaria, todas las piedras de colores que encontraran. Así, sumó un total de ciento cincuenta tipos de piedras diferentes provenientes de diversos estados del país.

De esta forma, no tendría que recurrir a ningún tipo de pintura, puesto que el color natural de cada una de las piedras prevalecería a lo largo de los años, mostrando mínimos deterioros. El mural está constituido en su 99% por piedras y debido a que no encontró una tonalidad de azul clara, utilizó vidrio con color triturado.

Para muchos, el diseño y el mural en sí mismo sigue representando un enigma, por su belleza, materiales que lo conforma y sobre todo por su significado, pero que sin lugar a dudas, representa una obra de arte arquitectónica emblemática de nuestro país.

La Biblioteca Central finalmente abrió sus puertas el 5 de abril de 1956 por lo que en 2019, cumplirá 63 años de historia.

1.2 Contexto Organizacional

La Dirección General de Bibliotecas es una entidad de la Secretaría General de la Universidad Nacional Autónoma de México y su razón de ser es estar a la cabeza de la coordinación del Sistema Bibliotecario y de Información de la Universidad Nacional Autónoma de México (SIBIUNAM), tomando como base las políticas generales que establece el Consejo del Sistema Bibliotecario.

Se encuentra ubicada en Circuito Interior, Ciudad Universitaria S/n, Alcaldía de Coyoacán, CP 04510, Ciudad de México. Del 1 de junio de 2016 a la fecha, la Directora General es la Dra. Elsa Margarita Ramírez Leyva.

Horario de servicio: de lunes a domingo de 8:30 a 21:30 horas.

De acuerdo al Artículo 88 (Modificado en las sesiones del Consejo Universitario del 14 de abril de 1983 y 11 de septiembre de 1986, publicado en Gaceta UNAM el 22 de septiembre de 1986), Cap. III “Del personal académico en las Dependencias Administrativas”, del Estatuto del Personal Académico de la UNAM; la Dirección General de Bibliotecas está considerada, para efectos legales como una Dependencia Administrativa de la UNAM.

Actualmente el acervo documental de la Biblioteca Central está constituido por 1'445,109 volúmenes, de los cuales 589,418 son libros; 323,452 fascículos de revistas y 9 periódicos de circulación nacional; 2,687 folletos y 8,616 discos compactos multimedia. Además la colección de tesis contiene 520,936 trabajos recepcionales, de los cuales 299,057 se encuentran en texto completo disponibles para su consulta electrónica. (DGB-UNAM, 2018).

Hoy en día es la más grande de las 135 bibliotecas que integran el Sistema Bibliotecario y de Información de la UNAM (SIBIUNAM), coordinado por la Dirección General de Bibliotecas (DGB). Posee uno de los acervos bibliográficos más grandes de México.

Entre las colecciones especiales se hallan obras mexicanas y extranjeras impresas en el siglo XIX y XX que por sus características temáticas o editoriales (primeras ediciones, obras de tirajes cortos y circulación limitada, ediciones de autor, ediciones en formatos especiales, ediciones conmemorativas, etc.) se han considerado pertinente integrarlas.

Asimismo, se conserva ahí la colección “Tobías Chávez Lavista”, que consta de 522 impresos y 23 manuscritos. Una serie de impresos sueltos que llevan el nombre del primer director de la biblioteca, y una colección de folletería mexicana de los siglos XIX y XX.

1.3 Misión

Crear las condiciones que permitan el cumplimiento de las funciones del SIBIUNAM para proporcionar a la comunidad universitaria los servicios bibliotecarios y de información que garanticen el acceso a la información de manera eficiente, oportuna y eficaz con la finalidad de contribuir a la docencia, investigación y extensión cultural.

1.4 Visión

La Dirección General de Bibliotecas busca ser una organización líder y de referencia en sistemas de información sobre los acervos documentales del SIBIUNAM para

acrecentar e innovar los servicios bibliotecarios y de información dirigidos a la comunidad universitaria produciendo alternativas para el bienestar académico, sustentable y ecológico.

1.5 Objetivo

Contribuir a que el SIBIUNAM cumpla con los objetivos y funciones que establece el Reglamento General del Sistema Bibliotecario y de Información de la UNAM, mediante la aplicación del plan de desarrollo y las políticas que regulan el funcionamiento del mismo.

1.6 Funciones

- Proponer a la Secretaría General y al Consejo del Sistema Bibliotecario las políticas de coordinación, desarrollo y funcionamiento del SIBIUNAM y proceder a su implementación.
- Proponer ante la Secretaría General y al Consejo del Sistema Bibliotecario las normas técnicas, administrativas y de servicio que se consideren convenientes para el buen funcionamiento del SIBIUNAM y supervisar la aplicación de las mismas.

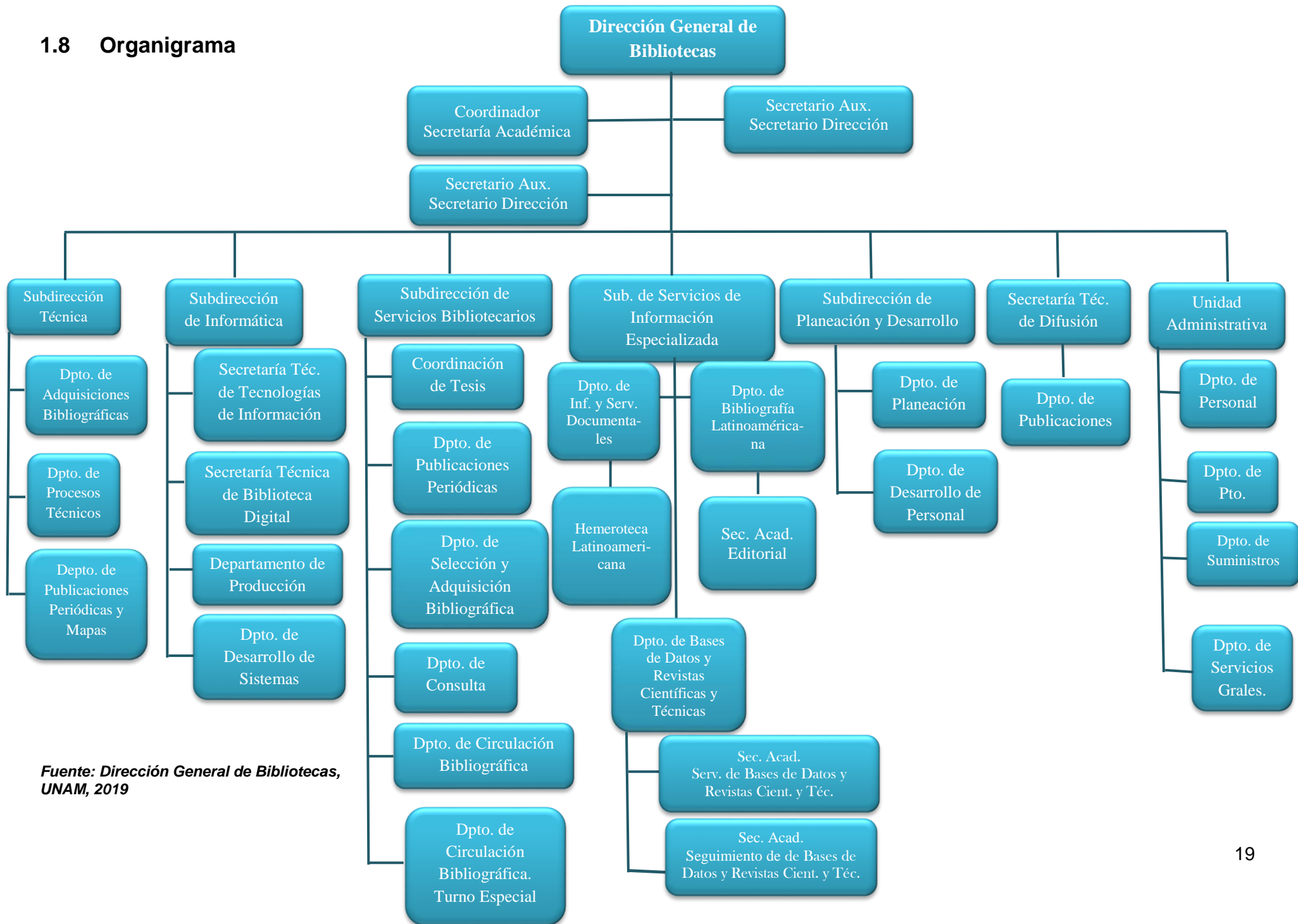
- Fomentar la colaboración institucional con entidades nacionales e internacionales para la realización de proyectos relacionados con el acceso a la información científica y técnica.
- Garantizar el desarrollo y mantenimiento del sistema de información sobre el acervo documental propiedad de la UNAM.
- Garantizar el apoyo a las entidades y dependencias universitarias en la elaboración de proyectos de creación, fusión, edificación, ampliación o remodelación de las bibliotecas.
- Supervisar la planeación e implementación del programa de capacitación, actualización y desarrollo profesional del personal que labora en el SIBIUNAM y el desarrollo de personal en las Instituciones de Educación Superior que lo soliciten.
- Dirigir las actividades de comunicación y difusión de los planes, programas y servicios entre los integrantes del SIBIUNAM y la comunidad universitaria.
- Supervisar que el presupuesto asignado a la Dependencia se ejerza de acuerdo a la normatividad vigente y coadyuvar al uso racional de los recursos destinados a la adquisición del acervo documental en el SIBIUNAM.

- Establecer los criterios para la prestación de servicios bibliotecarios y de información en las unidades de servicio bibliotecario de la Dependencia y asegurar que los mismos se brinden.
- Realizar las funciones que se desprendan de su naturaleza y las que le confiera la Legislación Universitaria.

1.7 Valores

- Responsabilidad
- Integridad
- Profesionalismo
- Colaboración
- Actitud de servicio
- Visibilidad
- Accesibilidad
- Comunicación
- Compromiso
- Respeto

1.8 Organigrama



Fuente: Dirección General de Bibliotecas, UNAM, 2019

CAPÍTULO 2

Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas

2.1 Creación y razón de ser

Entre los años 2000 y 2004 se crea la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM.

Es la encargada de realizar los trámites y procesos relacionados con la planta académica de la DGB, la cual se conforma por 183 Técnicos Académicos contratados por Artículo 51, interinos y definitivos.

Entre sus funciones, también se encuentra la de dirigir el Programa de Intercambio Académico y Colaboración Institucional de Capacitación a Universidades Estatales; así como también el área de Educación Continua y a Distancia en Bibliotecas.

Otra de sus responsabilidades es la de coordinar los programas de servicio social que se ofrecen en la DGB. (Almanza; Gómez. 2014)

2.2 Funciones de la Secretaría Académica

2.2.1 Renovación y permanencia de la planta académica

- Contratar, recontratar y renovar los nombramientos de la planta académica.
- Dirigir el Subprograma de Incorporación de Jóvenes Académicos de Carrera (SIJA). Coordinarlo desde el nuevo ingreso de los Académicos, recontratación, incorporación de la plaza y concurso de oposición abierto.
- Elaborar las actas correspondientes para que el Consejo Asesor y la Comisión Dictaminadora emitan su opinión y dictamen si se aprueba la contratación, recontratación o renovación de nombramiento del académico.

2.2.2 Estímulos

- Gestionar el proceso para que lleve a cabo el ingreso, permanencia y conservar el nivel fijo del estímulo: Programa de Primas al Desempeño del Personal Académico de Tiempo Completo (PRIDE), tomando en cuenta los lineamientos y disposiciones establecidas en la Convocatoria que se publica cada año en Gaceta UNAM.
- Tramitar ante el Consejo Técnico de Humanidades, la asignación de un estímulo equivalente al nivel "B" del PRIDE para los académicos de nuevo ingreso y que

se mantendrá hasta cumplir cinco años de antigüedad académica, para posteriormente ingresar al Programa, pero por medio de evaluación.

- Trabajar en conjunto con la Comisión Evaluadora del PRIDE, para elaborar las carátulas de evaluación de cada técnico académico que ingresa o renueva su permanencia en el programa, durante el periodo determinado.
- Realizar la compilación y revisión de los expedientes de los técnicos académicos que ingresan o renuevan su permanencia en el Programa.
- Llevar el seguimiento de las solicitudes, en conjunto con el Consejo Técnico de Humanidades, Consejo Académico del Área de las Humanidades y de las Artes y la Dirección General de Asuntos del Personal Académico de la UNAM.
- Comunicar mediante oficio, los resultados del nivel que se le otorga al personal académico después de ser evaluado y que mantendrá durante los próximos cinco años.
- Recibir y llevar el seguimiento de los recursos de inconformidad que pudiera ingresar el personal académico disconforme con el nivel asignado dentro del PRIDE.

2.2.3 Cuerpos Colegiados de la DGB

- Coordinar, renovar, convocar y reunir a los Cuerpos Colegiados de la DGB, quienes tratan temas y evalúan al personal académico. Tales Cuerpos Colegiados son: Consejo Asesor, Comisión Dictaminadora y Comisión Evaluadora del PRIDE.
- Convocar a votación del personal académico para elegir dos integrantes de la Comisión Dictaminadora y PRIDE, que fungirán como sus representantes.

De acuerdo con el Segundo Lineamiento General del documento: *Requisitos Generales de Miembros de Comisiones Dictaminadoras*, emitido por el Consejo Académico del Área de las Humanidades y de las Artes de la UNAM (Artes, 2015):

“Serán elegibles Profesores e Investigadores Definitivos de otras Dependencias de la UNAM, que se hayan distinguido en la disciplina de que se trate”.

La permanencia de los integrantes elegidos será de hasta dos periodos de dos años.

- Convocar a votación al personal académico para elegir a dos representantes ante el Consejo Asesor. Uno representará al personal del Edificio de Biblioteca Central y el otro al personal del Edificio Anexo. La permanencia de los representantes elegibles será de un periodo de dos años.

2.3.4 Concursos de oposición abiertos

1. Redactar y enviar para su aprobación ante el Consejo Técnico de Humanidades (CTH), las convocatorias de plazas para concurso de oposición abierto.
2. Una vez aprobada la convocatoria por el CTH y si ésta se encuentra ocupada por algún académico contratado por Artículo 51, es responsabilidad de la Secretaría Académica informarle mediante oficio, la próxima publicación del concurso de oposición abierto en *Gaceta UNAM*¹.
3. Enviar a la Dirección General de Asuntos del Personal Académico de la UNAM (DGAPA), para su aprobación, así como también para la de la Dirección General de Personal y Dirección General de Presupuesto.
4. Una vez que la convocatoria cubre los requisitos y ha sido aprobada por las instancias correspondientes, podrá enviarse a Gaceta UNAM, para su difusión pública.

¹Órgano informativo oficial de la UNAM que ofrece información sobre la actividad de la comunidad universitaria en general y en las áreas de ciencias, humanidades y artes. Así mismo, se despliegan noticias, eventos, conferencias, coloquios, cursos, diplomados, investigación, entre otros recursos de importante magnitud que determinan la presencia de la institución a nivel interno y externo. (Social, 2014)

5. Realizar el formato oficial para que quienes deseen participar en el concurso realicen la inscripción correspondiente.
6. Recibir la documentación requerida en la convocatoria.
7. Convocar e integrar al jurado calificador que evaluará a los concursantes inscritos; así como también coordinar y organizar las pruebas que se aplicarán a los mismos.
8. Para dictaminar a un ganador, se deberá realizar por medio de un acta firmada por el jurado, la cual será revisada por la Comisión Dictaminadora, quién determinará y dictaminará el resultado final del concurso.
9. Una vez que el resultado sea aprobado también por el CTH, éste deberá ser informado mediante oficio primero al o los no ganadores, contando con diez días hábiles a partir de la recepción del documento para interponer un recurso de inconformidad, de no ser así, pasados los diez días, el resultado puede ser informado al concursante ganador.

2.2.5 Solicitudes de Definitividad y Promoción

- Brindar información a los Técnicos Académicos que deseen ingresar solicitud de definitividad y/o promoción.

- Informar si cumplen con los requisitos establecidos por el Estatuto del Personal Académico de la UNAM (EPA) y así poder ingresar la solicitud para promoverse al nivel deseado; los requisitos y documentos que deberán entregar, así como también disipar las dudas que llegasen a surgir a lo largo del proceso.
- Redactar actas para que el Consejo Asesor y la Comisión Dictaminadora emitan su opinión y dictamen si se aprueba la solicitud del académico.
- Llevar el seguimiento del proceso correspondiente que realiza el Consejo Técnico de Humanidades (CTH), para aprobar o no aprobar la solicitud del académico. Así como también permanecer en disposición de entregar la documentación y/o información que solicite el CTH durante el mencionado proceso.
- Informar el resultado al técnico académico, mediante oficio emitido por el CTH.
- Recibir y dar seguimiento, en conjunto con el CTH, de los recursos de inconformidad ingresados por el personal académico al que no se le haya aprobado su solicitud de definitividad y/o promoción.

2.2.6 Licencias del personal académico

- De acuerdo con el Título Octavo “Comisiones, licencias y jubilaciones”, Artículos 95, 96 y 97 del Estatuto del Personal Académico de la UNAM, el Director y el Consejo Asesor de la dependencia, así como también el Consejo Técnico de Humanidades, podrán aprobar las solicitudes con goce de sueldo por los siguientes motivos:
 - a) Comisiones para realizar estudios o investigaciones en instituciones nacionales o extranjeras
 - b) Por enfermedad, en los términos de la ley respectiva
 - c) Para dictar cursos o conferencias en otras instituciones académicas
 - d) Asistir a reuniones culturales
 - e) Por haber sido nombrado Rector de cualquier Universidad de la República
 - f) Por haber sido designado o electo para desempeñar un cargo público de importancia
 - g) Por desempeñar funciones administrativas, dentro de la propia UNAM, que no le permitan ejercer las docentes o de investigación
 - h) Para conclusión de tesis de Licenciatura, Maestría y Doctorado
 - i) Por motivos personales

De acuerdo con el artículo 97 del EPA, los Técnicos Académicos podrán solicitar licencia por los motivos expuestos anteriormente, excepto los que cuenten con una antigüedad mínima de dos años. Los académicos con menor antigüedad

únicamente podrán solicitar licencias con goce de sueldo, autorizadas por la Directora de la DGB y que no excedan los tres días.

- Para solicitar la licencia académica con goce de sueldo por alguno de los motivos enlistados anteriormente, el académico deberá dirigir su solicitud a la Directora, debidamente fundamentada en los artículos del EPA correspondientes.
- La Secretaría Académica será la encargada de dar seguimiento y trámite a la solicitud, ya sea por medio de oficio, o bien enviarla para su aprobación ante el Consejo Técnico de Humanidades, con el acta correspondiente, firmada por el Consejo Asesor.
- Se deberá informar al académico la respuesta favorable o no favorable a su solicitud. Si es aprobada, también se deberá hacer del conocimiento del Departamento de Personal, para efectos de justificación de la ausencia del académico por el periodo que dure su licencia.

2.2.7 Cambio de adscripción y cambio de área de trabajo del personal académico

- De acuerdo con el Título Séptimo: “Cambios de Adscripción y de Medio Tiempo a Tiempo Completo o Viceversa”, Artículo 92; del EPA, el personal académico que lo solicite puede quedar adscrito temporalmente a una dependencia diversa a la de su principal adscripción.

Lo anterior puede ser para desempeñar algún nombramiento de mandos altos o medios, durante el periodo que duren sus funciones.

- Recibir la solicitud del académico, así como también la del Director de la dependencia que ha realizado el nombramiento correspondiente. Posteriormente se debe someter a consideración del Consejo Asesor y posteriormente a la del Consejo Técnico de Humanidades, para su aprobación.
- Comunicar la resolución mediante oficio firmado por la Directora de la DGB al académico y al Director de la dependencia al que quedará adscrito de manera temporal.
- Para cambios de adscripción definitiva, la solicitud deberá ser aprobada por la Comisión Dictaminadora de ambas dependencias y por el Consejo Técnico de Humanidades. La Secretaría Académica será la encargada de llevar a cabo el trámite, así como también su seguimiento.
- Dentro de la Dirección General de Bibliotecas, los técnicos académicos pueden solicitar un cambio de área de trabajo a otro Departamento y/o Subdirección; por medio de una solicitud dirigida a la Directora, en la cual expongan sus motivos y programa o plan de trabajo.

La mencionada solicitud deberá ser aprobada anteriormente por la Subdirección a la que pertenece el académico y a la que desea cambiar su área de trabajo.

Para la realización de éste trámite, la Secretaría Académica deberá gestionarlo y llevar su seguimiento, así como también, comunicar la resolución correspondiente al académico interesado.

2.2.8 Educación Continua y a Distancia

El área de Educación Continua y a Distancia de la Dirección General de Bibliotecas es la encargada de planear, organizar y coordinar cursos, talleres, pláticas informativas y diplomados, de forma presencial y a distancia. Teniendo como clientes potenciales a numerosas instituciones tanto públicas como privadas de diversos giros y razón social, inclusive que pertenecen a la misma UNAM.

De igual forma, atiende los requerimientos de distintas instituciones tanto públicas como privadas, que solicitan asesorías en temas enfocados a la bibliotecología y búsqueda de información.

Además de los cursos que se imparten en instituciones externas a la DGB, el área de Educación Continua y a Distancia, cuenta con un programa de cursos, talleres diplomados y conferencias que se imparten en las instalaciones del Edificio de la

Biblioteca Central a lo largo del año y que se ofrece a toda la comunidad, tanto de la UNAM, como de instituciones externas.

Estas actividades se anuncian en Gaceta UNAM, instrumento informativo que circula de manera gratuita en las dependencias, facultades, escuelas, bibliotecas de la UNAM, además de que se puede consultar de manera electrónica <http://www.gaceta.unam.mx>; también se promocionan en la página web de la DGB <http://econtinua.dgb.unam.mx/>

2.2.9 Procedimiento para inscribirse a los cursos de Educación Continua y a Distancia

- Contar con Licenciatura o preparación equivalente (Este requisito es indispensable por el nivel de información que se maneja en los cursos).
- Llenar el formato de registro que se encuentra en la página web de la Dirección General de Bibliotecas.
- Realizar el pago correspondiente, ya sea mediante depósito bancario o directamente en la caja de la DGB.

2.2.10 Intercambio Académico

El Programa de Intercambio Académico tiene como finalidad cubrir los requerimientos de Universidades Estatales de la República Mexicana, en materia de capacitación bibliotecaria y de búsqueda de información. Todo de acuerdo a un Convenio de Colaboración previamente establecido y bajo la coordinación de la Dirección General de Cooperación e Internacionalización de la UNAM.

Cabe destacar que a partir del año 2017 se estableció un Convenio de Colaboración con la Universidad de San Carlos de Guatemala y a partir de ese año, personal académico de la DGB ha brindado capacitación a dicha Universidad.

CAPÍTULO 3

Informe de actividades realizadas durante las prácticas profesionales realizadas en la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México

Como parte de mi formación académica de la Licenciatura en Administración Educativa, tuve la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México durante el séptimo y octavo semestres, cubriendo un total de 240 y 320 horas en cada uno de ellos.

Las actividades que realicé fueron las siguientes y se encuentran distribuidas de esta manera:

3.1 Secretaría Académica

3.1.1 Licencias académicas

Como se mencionó en el Capítulo 2 del presente trabajo, los técnicos académicos tienen derecho a solicitar licencias para asistir y/o participar en eventos académicos, para lo cual, realicé los oficios correspondientes con la finalidad de dar respuesta a las licencias

que no excedía los tres días y que son autorizadas por la Directora y firmadas por el Secretario Académico.

Elaboré las actas de Consejo Asesor para autorizar todas aquellas licencias, durante las cuales los académicos estarían ausentes por más de tres días y que inclusive requería que salieran de la Ciudad o del país.

Una vez que las actas se encontraban debidamente firmadas, realicé el trámite correspondiente para enviarlas a aprobación del Consejo Técnico de Humanidades (CTH).

De acuerdo al calendario que maneja el CTH para programar sus sesiones ordinarias, se analizan y si cumplen con los requisitos establecidos, las licencias son aprobadas, para posteriormente informar a la DGB.

Una vez que el oficio aprobatorio llega a la Secretaría Académica, me correspondía informar a los académicos interesados, así como también al Departamento de Personal, con la finalidad de que sean justificadas las faltas y los académicos no tuvieran problema alguno por los días que permanecieron ausentes.

Adicional a este proceso, elaboré los oficios correspondientes para autorizar viáticos y transporte aéreo a los académicos que asistieron como ponentes a diversos eventos de carácter nacional e internacional.

3.1.2 Reuniones de cuerpos colegiados

Elaboré el orden del día para las reuniones del Consejo Asesor, que se llevaron a cabo de manera mensual en la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas.

Para las reuniones de la Comisión Dictaminadora que se celebran el último miércoles de cada mes, apoyé en la instalación del equipo de cómputo que se solicita, así como también permanecí al tanto de lo que los integrantes de la Comisión pudieran requerir durante la reunión, con la finalidad de apoyar en sus peticiones.

3.1.3 Concursos de oposición abiertos

Durante el periodo que participé como practicante, se celebraron cinco concursos de oposición abierto descritos a continuación:

1. Concurso de oposición abierto por una plaza de Técnico Académico, Ordinario, Titular "A", de tiempo completo, interino; en el área de Bibliografía Latinoamericana. Número de plaza: 03249-93, publicada en Gaceta UNAM el 21 de noviembre de 2017.
2. Concurso de oposición abierto por una plaza de Técnico Académico, Ordinario, Asociado "A", de tiempo completo, interino; en el área de Bibliografía Latinoamericana. Número de plaza: 77882-79, publicada en Gaceta UNAM el 13 de noviembre de 2017.

3. Concurso de oposición abierto por una plaza de Técnico Académico, Ordinario, Asociado "A", de tiempo completo, interino; en el área de Servicios de Información Especializada. Número de plaza: 77881-49, publicada en Gaceta UNAM el 19 de abril de 2018.
4. Concurso de oposición abierto por una plaza de Técnico Académico, Ordinario, Asociado "A", de tiempo completo, interino; en el área de Sistemas de Información Automatizada. Número de plaza: 77887-29, publicada en Gaceta UNAM el 22 de marzo de 2018.
5. Concurso de oposición abierto por tres plazas de Técnico Académico, Ordinario, Asociado "A", de tiempo completo, interino; en el área de Bases de Datos, Redes y Seguridad en Informática. Números de plazas: 77884-39, 77885-69, 77886-99; publicada en Gaceta UNAM el 19 de abril de 2018.

Una vez que las convocatorias fueron publicadas en Gaceta UNAM mi trabajo consistió en elaborar los formatos oficiales para que todos los interesados que cubrieran los requisitos pudieran registrarse en el concurso de su interés.

Brinde información a los interesados en el concurso, así como también a quienes se inscribían, lo cual consistió en aclarar dudas que surgieron a lo largo de todo el proceso.

Apoyé en la recepción y organización de los documentos que los concursantes entregaban a la Secretaría Académica, además de hacérsela llegar a cada uno de los integrantes del jurado calificador que evaluarían a los interesados.

Una vez que se establecía la fecha en que los sustentantes presentarían las pruebas y exámenes correspondientes, se me encomendó elaborar los avisos para que estuvieran enterados del lugar, la fecha y la hora en que debían presentarse para continuar con el proceso.

Los días que se llevaron a cabo los concursos, apoyé en la instalación del equipo de cómputo que utilizaron los concursantes, además de elaborar los agradecimientos para el jurado calificador por su destacada participación como evaluadores de las pruebas aplicadas a los sustentantes.

Elaboré el borrador de las actas de Comisión Dictaminadora correspondientes a los concursos, las cuales fueron aprobadas y firmadas por los integrantes de la Comisión y contienen el dictamen de los ganadores de las plazas en cuestión.

Me encargué de elaborar los oficios, así como también de realizar el envío de las actas y la documentación correspondiente al CTH, para su análisis y aprobación.

Una vez que el resultado final sobre los ganadores llegó a la Secretaría Académica se informó a los interesados y al Departamento de Personal, con la finalidad de realizar los trámites correspondientes para su adscripción como Técnicos Académicos Interinos.

De los cinco concursos abiertos, en uno de ellos se presentó un recurso de inconformidad por parte de una concursante, la cual no resultó ganadora de la plaza e inició con el proceso de apelación.

Para tal efecto, mi trabajo consistió en brindar información a la inconforme, así como también elaborar el oficio correspondiente, organizar y enviar su información al CTH, con la finalidad de que se le diera entrada a su recurso de revisión. A la fecha el trámite se encuentra en proceso y aún no se da por terminado.

3.1.4 Contrataciones por Artículo 51

Durante mi estancia como practicante elaboré un acta correspondiente a una contratación por Artículo 51, además de que realice el oficio y envié de la documentación al Consejo Técnico de Humanidades.

3.1.5 Cuerpos Colegiados de la Dirección General de Bibliotecas

Realicé el llenado de los formatos oficiales establecidos por el Consejo Académico de las Humanidades y de las Artes (CAAHYA), en los cuales se hace el vaciado de la trayectoria profesional de los investigadores y/o profesores que se proponen para

integrar la Comisión Dictaminadora y la Comisión Evaluadora del Programa de Primas al Desempeño del Personal Académico de Tiempo Completo.

Participé en el seguimiento del proceso, hasta concluir con la aprobación por parte del CAAHYA de los nuevos integrantes de las comisiones o en su defecto, para continuar con su participación por un segundo periodo.

Una vez con el dictamen de aprobación por parte del Consejo, me encargué de notificarles a los interesados.

3.1.6 Contratos, Convenios y Bases de Colaboración Institucional

Apoyé al Secretario Académico en el envío y seguimiento de un Convenio de Colaboración y un Contrato, entre la UNAM y EBSCO México, INC. S.A. DE C.V., Filial EBSCO Internacional; para su aprobación por parte de la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Así mismo, colaboré en el envío y seguimiento de las Bases de Colaboración Interinstitucional a celebrarse entre la Dirección General de Bibliotecas y la Facultad de Filosofía y Letras, para la realización del “7º Diplomado Internacional El Libro Antiguo”.

3.1.7 Servicio Social

Como se mencionó anteriormente, el Secretario Académico es el coordinador de los programas de servicio social que ofrece la Dirección General de Bibliotecas a los estudiantes de licenciatura.

Por tal motivo, mi labor consistió en apoyar durante el mes de enero de 2018 en el proceso de aprobación y adscripción de los programas que ofrecería la DGB durante el presente año; por parte de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa de la UNAM.

La Secretaría Académica cuenta con el programa “Educación Continua y a Distancia en Bibliotecas” y durante el periodo que realice mis prácticas profesionales elaboré dos cartas de inicio de servicio social, además de dos cartas de liberación por Artículo 91 para trabajadores del estado.

También hice los oficios correspondientes para otorgar el pago único para prestadores de servicio social que concluyeron sus funciones en distintos programas que ofrece la DGB.

3.2 Intercambio Académico

Como se mencionó en el capítulo anterior, el programa de Intercambio Académico consiste en atender los convenios establecidos con universidades de distintos Estados

de la República, previa autorización de la Dirección General de Cooperación e Internacionalización de la UNAM; los cuales tienen como finalidad brindar capacitación por parte de Técnicos Académicos de la DGB a las universidades que lo soliciten.

En el mencionado programa apoyé en la entrega de documentación para las actividades programadas para el segundo periodo, de acuerdo con la convocatoria *“Programa 2018 para Actividades Especiales de Cooperación Interinstitucional (PAECI) con Fines de Internacionalización para Personal Académico y Grupos Culturales Segundo y Tercer Periodos”*, publicada en Gaceta UNAM el 20 de marzo de 2018.

Mi intervención consistió en ordenar, revisar, cotejar y enviar la documentación física requisitada en la convocatoria mencionada, de los Técnicos Académicos que se postulan para impartir cursos de capacitación a las distintas universidades estatales.

Además de que realicé la captura de los formatos de solicitud en la página web <https://goo.gl/QwEUH1> y apoyé en el envío de 35 expedientes en formato PDF vía correo electrónico para su revisión y posible aprobación por parte del Comité de Evaluación.

3.3 Premio al Servicio Bibliotecario 2018

El Premio al Servicio Bibliotecario se entrega a los profesionales de la Bibliotecología y Estudios de la Información que colaboran en las diversas bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior (IES) de México.

Es un reconocimiento a su destacada labor académica, así como también por las contribuciones e innovaciones que pudieran haber realizado en materia de Bibliotecología, a lo largo de su trayectoria (DGB-UNAM, 2018).

En el año 2018 se llevó a cabo la Novena entrega de dicha presea y en la cual la Secretaría Académica trabaja en conjunto con la Dirección General en la organización, recepción de la documentación de candidatos al Premio, así como también de la logística de la ceremonia de entrega, la cual año con año se realiza en la Feria Internacional del Libro del Palacio de Minería.

Para lo cual, apoyé al Secretario Académico en la elaboración del acta correspondiente que contenía la información de cada uno de los participantes postulados. Dicha acta fue revisada, aprobada y dictaminada por el Jurado, integrado por el Comité Asesor del Consejo del Sistema Bibliotecario de la UNAM.

El Premio al Servicio Bibliotecario 2018 fue otorgado a la Maestra María Asunción Mendoza Becerra, Coordinadora de Bibliotecas de la Universidad La Salle México.

3.4 Entrega de Informes Académicos 2017 y Proyectos 2018

Apoyé a los técnicos académicos que presentaban dudas en cuanto a la apertura del Sistema de Informes Académicos de Humanidades (SIAH), así como también para su

captura y entrega de su informe de actividades 2017 y proyecto 2018. Proporcioné claves de acceso, a quienes las olvidaron o extraviaron.

En el mes de marzo de 2018 el Consejo Técnico de Humanidades emitió el dictamen sobre la aprobación de los informes, para lo cual realicé 181 oficios de notificación.

3.5 Educación Continua y a Distancia

3.5.1 Evaluaciones de cursos

Realicé las evaluaciones de los siguientes cursos de colaboración, que se vendieron a diversas instituciones:

Curso	Institución dónde se impartió	Fecha
Inglés básico nivel 3	Suprema Corte de Justicia de la Nación	30 de enero al 16 de marzo de 2017
Inglés intermedio nivel I	Suprema Corte de Justicia de la Nación	17 de abril al 7 de junio de 2017
Taller de elaboración y aplicación del cuadro general de clasificación archivística en el archivo de trámite	Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático	12 al 16 de junio de 2017
Auditoría y control interno 2	Suprema Corte de Justicia de la Nación	3 al 14 de julio de 2017
Taller “Archivos gubernamentales”	Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático	9 de agosto de 2017

Taller de escritura científica en inglés	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo	7 al 11 de agosto de 2017
Inglés Intermedio Nivel 2	Suprema Corte de Justicia de la Nación	14 de agosto al 4 de octubre de 2017
Publish Your Research	Universidad Autónoma de Baja California. Campus Mexicali	27 de noviembre al 1 de diciembre de 2017
Inglés intermedio Nivel Práctica	Suprema Corte de Justicia de la Nación	3 de octubre al 15 de diciembre de 2017

Cursos de capacitación impartidos en la Dirección General de Bibliotecas:

Curso	Fecha
“Modulación de la voz”	Marzo y abril de 2017
La biblioteca universitaria 2030: innovación, apertura y nuevos modelos para la gestión del conocimiento.	4 al 8 de septiembre de 2017
Atención a usuarios, (cómo tratar y atender a cada persona usando técnicas de lectura del rostro y lenguaje corporal).	25 al 29 de septiembre de 2017
Ortografía actualizada y creación de manual de estilo	25 al 29 de septiembre de 2017
Técnicas y habilidades de negociación	13 al 17 de noviembre de 2017
Big Data	24 de enero de 2018

Dicha actividad consistió en revisar los cuestionarios que responden los participantes al finalizar cada uno de los cursos, y posteriormente concentrar la información en un formato que firma el Secretario Académico y que incluye las opiniones de todo el grupo.

La evaluación es entregada al instructor para que conozca el impacto y desempeño de su trabajo.

3.5.2 Propuesta de cuestionario de evaluación

Revisé el cuestionario de evaluación que responden los participantes al finalizar los cursos, con la finalidad de proponer una reestructuración del mismo. La versión que propuse fue entregada para su revisión.

Como parte de la misma actividad elaboré una propuesta de cuestionario dentro de la plataforma de Google Drive, con la finalidad de simplificar procesos, ahorrar recursos y que resulte una actividad fácil y práctica tanto para los participantes como para los colaboradores del área de Educación Continua y a Distancia.

3.5.3 Pago a profesores

Apoyé en la elaboración de un concentrado sobre pagos pendientes a los profesores que impartieron cursos de Colaboración y Actualización durante el año 2017. Con la finalidad de llevar un adecuado control, así como también agilizar los trámites que permitan la remuneración por cursos impartidos.

3.5.4 Difusión de los cursos

Elaboré dos carteles para la difusión de los cursos: “La biblioteca Universitaria 2030: innovación, apertura y nuevos modelos para la gestión del conocimiento” y “Evaluación de recursos electrónicos para bibliotecas universitarias”, los cuales fueron publicados en la página oficial de Facebook de Educación Continua y a Distancia de la DGB.

Realicé un video para promocionar el curso “Calidad en el servicio en las bibliotecas”, apoyándome en la plataforma Powtoon y el cual se puede visualizar utilizando la siguiente liga: <http://www.powtoon.com/embed/bwvhnCxkp3g/>

3.5.5 Elaboración de constancias

Realicé el control y constancias de los cursos que se mencionan a continuación:

Curso	Institución dónde se impartió	Total de constancias
Plática: “Archivos gubernamentales”	Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático	36
Curso: “Sistema Nacional Anticorrupción”	Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático	36
Curso: “Técnicas y habilidades de negociación”	Comisión Nacional de Arbitraje Médico	10
Curso: “Inglés intermedio. Nivel práctica”	Suprema Corte de Justicia de la Nación	7

Taller de escritura científica en inglés	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo	18
Publish Your Research	Universidad Autónoma de Baja California. Campus Mexicali	18
Cursos de Promoción a Bibliotecario para personal administrativo de base	Dirección General de Bibliotecas	14
Curso-taller “Técnica vocal”	Dirección General de Bibliotecas	15

3.5.6 Sistema de Reservación de Espacios Académicos (SiREA)

Tuve acceso a la contraseña para ingresar al Sistema de Reservación de Espacios Académicos (SiREA). Con esto, pude apoyar para atender las peticiones de diversas Subdirecciones y Departamentos que requirieron reservar alguna de las salas de videoconferencia, aula teórica o práctica para actividades académicas.

3.5.7 Atención a solicitudes de académicos

Elaboré y entregué las autorizaciones para los técnicos académicos que asistieron a cursos de Educación Continua durante su horario de labores.

3.6 Programa de Perfeccionamiento Académico (PPA)

Elaboré una petición a la Dirección General de Asuntos del Personal Académico, solicitando apoyo económico para el traslado de una ponente de la Universidad Autónoma de Baja California a la Ciudad de México, con la finalidad de poder participar

en el *Seminario de Investigación de Lectura. “De la lectura académica a la lectura estética en la biblioteca universitaria”*.

Dicha petición se sustenta en el Programa de Perfeccionamiento Académico (PPA) de la UNAM.

La mencionada actividad consistió en contactar a la interesada para solicitar información, tal como trayectoria académica, resumen de la ponencia con la que participó, así como también posible itinerario de vuelo en el que viajó para cumplir con la actividad académica.

CAPÍTULO 4

Propuesta de un curso de capacitación en Inteligencia Emocional para el personal que labora en bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior

La presente propuesta de capacitación tiene por objeto servir como herramienta para elevar el desempeño del personal que labora en las bibliotecas de Instituciones de Educación Superior, por medio de una capacitación constante enfocada en la Inteligencia Emocional y el Desarrollo Personal. “Los cambios ocurren solamente cuando las personas cambian, el desarrollo llega cuando las personas crecen” (Tomasko, 1998).

Como se ha mencionado en capítulos anteriores, la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México, coordina el Programa de Intercambio Académico, el cual es el encargado de atender peticiones de diversas universidades del país en cuanto a temas de capacitación para el personal que labora en sus bibliotecas.

Dado lo anterior y después de conocer el Programa de Intercambio Académico durante mis prácticas profesionales, surge mi interés por realizar una propuesta de curso de capacitación para el personal que labora en bibliotecas.

Mediante una capacitación continua enfocada en el desarrollo personal, tenemos la oportunidad de aumentar el desempeño de los trabajadores.

La razón de ser de las bibliotecas corresponde totalmente a brindar servicios enfocados al acceso de información y el cliente potencial siempre será el usuario.

Lo que se busca con la siguiente propuesta de capacitación es lograr que el capital humano incremente su desempeño, transforme y mejore sus aptitudes y actitudes dentro de su área laboral, lo cual se verá reflejado en su trabajo diario y desde luego en la satisfacción de los usuarios.

Además de que todas las instituciones tienen la obligación constitucional de proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, con la finalidad de perfeccionar sus actividades, conocer nuevas tecnologías que utilizará en sus labores diarias y que desde luego coadyuvarán a su desarrollo a nivel personal.

La capacitación nunca representará una pérdida para la institución, por lo contrario, si se trata de un plan bien elaborado, con todos los elementos correctamente estructurados, estaremos hablando de que será una inversión que generará ganancias tanto para la institución como para los empleados en un mediano y largo plazo.

En la presente propuesta se visualiza a la capacitación como parte de la humanización del personal que labora en las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior.

4.1 Objetivos

1. Elevar el desempeño del personal que labora en bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior.
2. Lograr que el personal brinde progresivamente y conforme avance el programa, un servicio de excelencia al usuario.
3. Lograr la integración de equipos de trabajo cooperativo y comprometido a incrementar su desempeño en conjunto.
4. Crear un adecuado clima laboral que se refleje en el aumento del rendimiento de la institución y la satisfacción de las personas que la conforman.

4.2 Metodología

Para la elaboración de la presente propuesta se utilizará el ciclo de Deming, también conocido como PDCA, por sus siglas en inglés: Plan-Do-Check-Act, el cual fue creado por Walter A. Shewhart y perfeccionado por Williams E. Deming, después de la Segunda Guerra Mundial.

Es una de las herramientas fundamentales para la planificación y mejora de la calidad que se aplica en las normas UNIT-ISO 9000. Funciona como una espiral, debido a que al cumplir con la última etapa del círculo y si se requiere, se vuelve a iniciar el plan, dando lugar al comienzo de un nuevo ciclo de mejora (López, 2001).

Se elige este modelo porque su estructura hace que no termine, puesto que una vez alcanzado el objetivo se buscaran posibles debilidades e ineficiencias, si es que las hubo y la manera de enmendar los errores.

Si es que los resultados fueron totalmente favorables, siempre se buscarán nuevas estrategias para caminar hacia la idea de una mejora continua, sin perder de vista el objetivo inicial.

De forma gráfica se visualiza de la siguiente manera:



Figura 1. Ciclo de Deming. López, R. (2001). Modelos de Gestión de Calidad. Modelo Europeo de Excelencia.

4.3 Desarrollo

4.3.1 Concepto de Inteligencia emocional

La Inteligencia Emocional es la capacidad de un individuo de controlar, emplear y potenciar el manejo de sus impulsos emocionales en forma positiva, aun en situaciones adversas (Figini, 2009).

Las personas que son emocional y socialmente inteligentes son capaces de comprenderse y expresarse, comprender y relacionarse bien con los demás y afrontar con éxito las demandas de la vida diaria. Esto se basa ante todo en la capacidad de ser consciente de sus emociones y de sí mismos en general, para entender sus fortalezas y debilidades y ser capaces de expresar sus sentimientos de forma no destructiva (Bar-On, 2006).

La Inteligencia Emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones (Goleman, 1999).

4.3.2 Inteligencia emocional en el ámbito laboral

Después de diversas y variadas investigaciones realizadas entre finales de la década de los ochentas y noventas, autores como Daniel Goleman, Reuven Bar-On, Robert Cooper y Ayman Sawaf, llegaron a la conclusión de que las instituciones que fomentan y capacitan a sus empleados para desarrollar y fortalecer su inteligencia emocional, son

organizaciones productivas, que destacan de entre las demás y en las cuales los clientes se encuentran satisfechos y los empleados motivados dentro de su entorno. Las denominan *Organizaciones emocionalmente inteligentes*.

Algunos ejemplos de organizaciones internacionales que fomentan la Inteligencia Emocional en sus trabajadores son Disney Company, FedEx, Harvard Business School, Southwest Airlines, por mencionar a algunas. Las cuales, como podemos observar se dedican a ofrecer servicios al igual que las bibliotecas.

A continuación se muestra un cuadro con los factores que potencialmente pueden verse afectados por la Inteligencia Emocional y que se relacionan con el rendimiento en el trabajo.

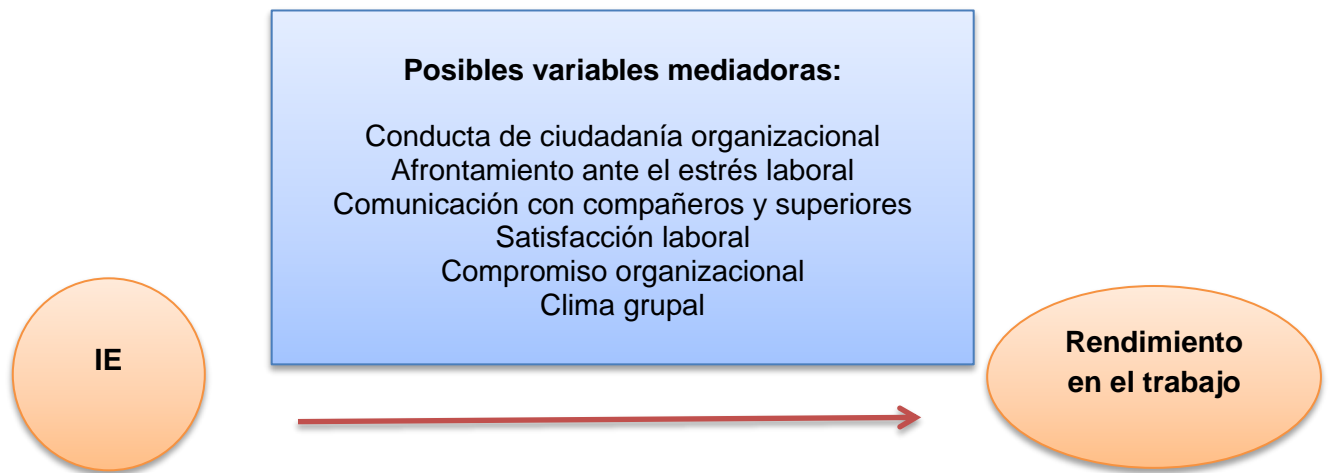


Figura 2. Factores que pueden mediar la relación entre IE y rendimiento en el trabajo (Fuente: adaptado de Zeidner, Matthews y Roberts, 2009)

4.4 Aplicación del Ciclo de Deming

4.4.1 PLAN. Planear

4.4.1.1 Antecedentes y meta a conseguir

En el siguiente cuadro se muestra el número de cursos impartidos, así como también el total de personal que ha sido capacitado por medio de cursos y talleres coordinados por Intercambio Académico de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México, en los últimos tres años.

Intercambio Académico de la DGB-UNAM		
Año	Número de cursos impartidos	Número de personal capacitado
2016	76	1,196
2017	66	1,020
2018	70	1,194

*Número de cursos impartidos y asistentes en el Programa de Intercambio Académico de la DGB-UNAM.
Fuente: Informe anual de la Secretaría Académica de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM.*

Como se puede observar, el Programa de Intercambio Académico de la DGB-UNAM es el encargado de coordinar la capacitación de un número razonable de personal que labora en bibliotecas de las IES.

Sobre éste Programa recae la responsabilidad de ofrecer cursos de calidad y que se mantengan a la vanguardia de los temas más actuales, no sólo en cuanto a contenidos enfocados a la bibliotecología, sino a formar de manera integral al talento humano.

Es por esta razón que se busca proponer un curso de capacitación en Inteligencia Emocional para el personal que labora en bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior.

4.4.1.2 Plan de acción

Responsable del Proyecto: Secretaría Académica. Intercambio Académico

Presentación del Proyecto: Nombre del curso: “Desarrollo de inteligencia emocional en el trabajo bibliotecario”.

Tiempo: El curso consta de 20 horas, repartidas en sesiones de cuatro horas de lunes a viernes.

El cronograma de actividades se ajusta pensando en que se trata de capacitar a personal que labora en bibliotecas de Instituciones de Educación Superior, por lo tanto existen días festivos o de asueto, así como también dos periodos vacacionales por año.

Número estimado de participantes: Se estima una afluencia de 195 personas durante el periodo de ejecución del proyecto, distribuido en 13 grupos de 15 personas cada uno,

esto de acuerdo a experiencias previas en cursos de Intercambio Académico y basándome en el informe de la Secretaría Académica mencionado anteriormente.

A continuación se muestra un cuadro explicativo sobre los recursos que se necesitan para llevar a cabo el proyecto de capacitación.

Recursos	Descripción																
Humanos	<u>Organizadores:</u> Secretaría Académica. Intercambio Académico <u>Instructores:</u> Personal académico de la Dirección General de Bibliotecas																
Materiales	Manual del participante, plumones para pintarrón, lista de asistencia, bolígrafos, hojas blancas.																
Financieros	<table> <tr> <td>Precio por manual</td> <td>\$ 20.00 x 200 manuales</td> <td>Total</td> <td>\$4,000.00</td> </tr> <tr> <td>Plumones para pizarrón</td> <td>60.00 x 10 paquetes</td> <td></td> <td>600.00</td> </tr> <tr> <td>Constancias</td> <td>5.00 x 160 constancias</td> <td></td> <td>1,000.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Gran total:</td> <td><u>5,600.00</u></td> </tr> </table>	Precio por manual	\$ 20.00 x 200 manuales	Total	\$4,000.00	Plumones para pizarrón	60.00 x 10 paquetes		600.00	Constancias	5.00 x 160 constancias		1,000.00	Gran total:			<u>5,600.00</u>
Precio por manual	\$ 20.00 x 200 manuales	Total	\$4,000.00														
Plumones para pizarrón	60.00 x 10 paquetes		600.00														
Constancias	5.00 x 160 constancias		1,000.00														
Gran total:			<u>5,600.00</u>														
Equipo y mobiliario	1 Laptop 1 Pintarrón 1 Escritorio 17 Sillas 8 Mesas (para que trabajen 2 personas en c/u)																
Espacio	Aula con capacidad para 16 participantes.																
Tiempo	<u>Ejecución del Proyecto:</u> 4 meses para la planeación 6 meses para la capacitación 8 meses para la evaluación																

Cuadro 1. Planificación. Recursos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
Actividades	Etapa de planeación				Etapa de ejecución				Verificar			
	Enero	Feb.	Marzo	Abril	May	Jun.	Julio	Agto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Informar al personal sobre la capacitación	■	■										
Designar instructores	■	■	■									
Proporcionar material de apoyo a los instructores (bibliografía, autores, podcast, etc.)	■	■	■									
Elaborar el manual	■	■	■									
Dar una plática informativa al personal que será capacitado (Propósito, beneficios, etc.)			■	■								
Grupo 1					■							
Grupo 2				■	■							
Grupo 3						■						
Grupo 4					■	■						
Grupo 5						■						
Grupo 6						■						
Grupo 7							■					
Grupo 8							■					
Grupo 9							■					
Grupo 10							■					
Grupo 11								■				
Grupo 12								■				
Grupo 13								■				
Los coordinadores de biblioteca notificarán sobre los cambios del personal								■	■	■	■	
Revisar una vez por semana el buzón de quejas y sugerencias de los usuarios										■	■	

VACACIONES

VACACIONES

Cuadro 2. Cronograma de actividades. Etapa de planeación. Durante la etapa de ejecución se considera la capacitación de todo el personal

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
Actividades	Etapa para verificar						Mejora continua					
	Enero	Feb.	Marzo	Abril	May	Jun.	Julio	Agto	Sept	Oct.	Nov	Dic.
Evaluar y notificar cambios positivos en los bibliotecarios							VACACIONES					
Revisar una vez por semana el buzón de quejas y sugerencias de los usuarios												
Elaborar un informe detallado sobre los cambios presentados por el personal respecto a su desempeño												
Elaborar un informe sobre las quejas, sugerencias y situaciones que se llegasen a presentar con usuarios												

Cuadro 3. Cronograma de actividades. (Etapa de planeación)

Después de analizar el plan de acción, se determina que ofrecer una capacitación enfocada en la Inteligencia Emocional y desarrollo personal con el propósito de que el desempeño y actitud de los bibliotecarios se eleve y cambie favorablemente, es una alternativa factible.

La capacitación también representa motivación y una forma de retribución para el personal de cualquier empresa, por lo tanto, la idea de que los bibliotecarios tomen el curso más bien representará un incentivo y desde luego que los conocimientos y habilidades adquiridos coadyuvaran a mejorar su productividad y desempeño.

Viéndolo desde otro ángulo, la Inteligencia Emocional también puede y debe aplicarse en el ámbito personal y familiar. Si los trabajadores que laboran en bibliotecas cuentan con relaciones personales sanas y cordiales, esto también se verá reflejado en su trabajo diario.

Los responsables de realizar las actividades correspondientes a la etapa de planeación, así como de supervisar, se muestran a continuación en el siguiente esquema:

Etapa de planeación	
Actividad	Responsables
Planear y coordinar los cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio Académico • Directores y jefes de bibliotecas a capacitar
Designar instructores	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio Académico
Elaborar el manual	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio Académico • Instructores
Coordinar la logística, preparar aulas, equipo y mobiliario	<ul style="list-style-type: none"> • Sede donde se llevara a cabo el curso
Conformar los grupos de participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Directores y jefes de bibliotecas a capacitar

Cuadro 4. Responsables de las actividades correspondientes a la etapa de planeación del proyecto.

4.4.2 DO. Hacer

Para la elaboración del temario y desarrollo del curso se tomará como referencia el modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman (1999), que se fundamenta en las cinco aptitudes básicas emocionales y sociales que según lo que él considero, forman la base para ser aplicadas en el ámbito laboral.



Esquema 2. Modelo de Daniel Goleman. Fuente: Elaboración propia a partir de Goleman, D. (1999). La Inteligencia Emocional en la empresa. España: Javier Vergara Editor, 386.

Goleman, define a la aptitud emocional como una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente.

Lo anterior se traduce al hecho de que no basta con que un individuo cuente con una elevada inteligencia emocional, si no viene acompañada del conocimiento y manejo de las cinco aptitudes básicas emocionales y sociales que señala Goleman y que se mencionan en el *Esquema 2*.

El objetivo del curso es desarrollar y potenciar la Inteligencia Emocional del personal que labora en bibliotecas de Instituciones de Educación Superior en conjunto con la

aptitud emocional y que esto se vea reflejado en un incremento de su desempeño diario, así como también en la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto el temario con el que se trabajará queda establecido de la siguiente manera:

Curso de capacitación: “Desarrollo de inteligencia emocional en el trabajo bibliotecario”

TEMARIO

Duración: 20 horas

El participante contará con 10 minutos de tolerancia después de la hora en que inicie cada sesión. Lo anterior con la finalidad de abordar todos los temas adecuadamente.

Se debe tener un mínimo del 80% de asistencia para tener derecho a constancia de participación.

Objetivo: Al finalizar el curso el personal bibliotecario será capaz de conocer, reconocer y manejar su inteligencia emocional, y será capaz de reflejar lo aprendido en la mejora de sus relaciones laborales y personales.

1 APTITUD PERSONAL

1.1 Autoconocimiento (Sesión 1)

El participante aprenderá a conocer sus estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.

- 1.1.1 Conciencia emocional
- 1.1.2 Autoevaluación precisa
- 1.1.3 Confianza en uno mismo

1.2 Autorregulación (Sesión 2)

El participante aprenderá a manejar sus propios estados internos, impulsos y recursos.

- 1.2.1 Autocontrol
- 1.2.2 Confiabilidad
- 1.2.3 Escrupulosidad
- 1.2.4 Adaptabilidad
- 1.2.5 Innovación

1.3. Motivación (Sesión 3)

El participante conocerá las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de metas y cómo aplicarlas en el ámbito laboral y personal.

- 1.3.1 Afán de triunfo
- 1.3.2 Compromiso
- 1.3.3 Iniciativa
- 1.3.4 Optimismo

2 APTITUD SOCIAL

2.1 Empatía (Sesión 4)

El participante aprenderá a captar sentimientos, necesidades e intereses ajenos.

2.1.1 Comprender a los demás

2.1.2 Ayudar a los demás a desarrollarse

2.1.3 Orientación hacia el servicio

2.1.4 Aprovechar la diversidad

2.2 Habilidades sociales (Sesión 5)

El participante desarrollará su habilidad para inducir en los otros, respuestas deseables para fomentar la adecuada convivencia.

2.2.1 Comunicación

2.2.2 Manejo de conflictos

2.2.3 Colaboración y cooperación

2.2.4 Habilidades de equipo

Personal y autoridades responsables de realizar las actividades correspondientes en la etapa de capacitación, además de vigilar que se realicen correctamente, se muestran en el siguiente esquema:

Etapa de capacitación	
Actividad	Responsables
Impartir el curso	<ul style="list-style-type: none"> • Instructores designados, en los horarios y fechas establecidas.
Logística de los cursos (Reproducción del manual, elaboración de listas de asistencia, personalizadores, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio Académico • Sede donde se llevará a cabo el curso
Equipo de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> • Área de informática de la sede donde se llevará a cabo el curso
Manejo y resolución de inconformidades durante la etapa	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio Académico • Instructores • Directores de biblioteca sede
Elaboración de constancias	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio Académico

Cuadro 5. Responsables de las actividades correspondientes a la etapa de capacitación

4.4.3 CHECK. Verificar

Esta etapa como su nombre lo indica, está enfocada en verificar si realmente el Proyecto de Capacitación ha cumplido con el objetivo que nos planteamos: ***mejorar el desempeño del personal que labora en bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior.***

Además de conocer, analizar y documentar cada uno de los detalles y acontecimientos que se suscitaron durante la capacitación, tales como tiempo, costos y alcances, los cuales serán utilizados para crear los indicadores que nos brindarán los datos numéricos que necesitamos.

Al tratarse de un Plan de Mejora de la Calidad que aún no se ha ejecutado, en esta etapa se mostrarán los elementos y herramientas que se deberán emplear en el momento en que se lleve a la práctica y se desee conocer el nivel de efectividad, así como los resultados concretos.

4.4.3.1 Etapa de verificación

Como se muestra en los cuadros 2 y 3, se tiene estimado que la etapa para verificar los resultados tenga una duración de ocho meses para observar los resultados de la capacitación.

Se considera que es un tiempo razonable para analizar los cambios que pudieran tener los trabajadores y que se reflejen en su desempeño diario, así como también si existe alguna variante en las opiniones emitidas por los usuarios, además del número y tipo de quejas, comentarios y sugerencias.

Actividades para verificar la efectividad del proyecto: Como se mencionó en el cuadro 2 y 3, se propone una serie de actividades para comprobar y conocer el impacto de la capacitación en el personal bibliotecario y se detallan en el siguiente esquema.

Actividades para verificar la efectividad del proyecto de capacitación		
Actividad	Responsables	Descripción
Los jefes y/o coordinadores de biblioteca notificarán a Intercambio Académico sobre los cambios observados en el personal	<ul style="list-style-type: none"> Jefes y/o coordinadores de biblioteca 	Realizar un informe detallado exponiendo los cambios positivos y/o negativos que observan en el personal que ha sido capacitado, así como también las observaciones y novedades detectadas.
Revisar una vez por semana el buzón de quejas y sugerencias de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Jefes y/o coordinadores de biblioteca 	Revisar el buzón y realizarán un reporte sobre el tipo de quejas, comentarios y sugerencias que hagan los usuarios.
Elaborar un informe final sobre los cambios presentados por el personal respecto a su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> Intercambio Académico Jefes y/o coordinadores de biblioteca 	Elaborar un informe final con los resultados cualitativos respecto a los cambios detectados en el comportamiento, productividad y conflictos que se pudieran suscitar durante el periodo de verificación, en el personal bibliotecario.
Elaborar un informe final sobre las quejas, sugerencias y situación	<ul style="list-style-type: none"> Intercambio Académico 	Elaborar un informe final que demuestre cuales fueron las quejas y problemas más frecuentes que manifestaron los usuarios, así como

que presenten los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Jefes coordinadores de biblioteca 	y/o también un cuadro comparativo que permita visualizar si existieron cambios durante el periodo de verificación y cuales fueron.
-----------------------------	---	--

Cuadro 6. Actividades a realizar durante la etapa de verificación.

Para llevar un adecuado control y saber si al ejecutar el proyecto se cumple con los objetivos que se establecieron al inicio, se realizará una tabla que también nos permitirá conocer en qué medida se cumplió o no con lo planeado.

Dicha tabla contemplará las características y cualidades que conforman las actitudes que se trabajaron a lo largo del curso.

Para facilitar la apreciación, se evaluarán los cambios de cada bibliotecario, pero organizados por grupo y al finalizar la etapa de verificación se realizará un compilado de toda la información, que se integrará en un informe final.

Cambios detectados en el personal bibliotecario que fue capacitado
Nombre del bibliotecario: _____

1 Aptitud Personal	Puntuación				
	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	REGULARMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
<u>Conciencia emocional</u> <ul style="list-style-type: none"> ¿El comportamiento del trabajador ante conflictos y/o situaciones de estrés mejoró? 					
<u>Confianza en sí mismo</u> <ul style="list-style-type: none"> ¿El trabajador se mostró más seguro de sí mismo en cuanto a sus conocimientos y habilidades para realizar actividades, así como también para relacionarse con compañeros, superiores y usuarios? 					
2 Autorregulación					
<u>Autocontrol</u> <ul style="list-style-type: none"> Ante conflictos con compañeros, superiores y usuarios, ¿el trabajador fue capaz de controlar sus emociones y lograr que el problema no tomara mayores dimensiones? 					
<u>Confiabilidad</u> <ul style="list-style-type: none"> ¿El comportamiento del trabajador mejoró de forma tal que sus superiores le confiaron actividades que requieren mayor responsabilidad? 					
<u>Escrupulosidad</u> <ul style="list-style-type: none"> ¿El bibliotecario realizó sus actividades con mayor ética y compromiso? 					

	Puntuación				
	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	REGULARMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
3. Motivación					
<u>Afán de triunfo</u>					
<ul style="list-style-type: none"> ¿El bibliotecario se mostró participativo cada vez que se daba la oportunidad de iniciar algún proyecto o actividad nueva, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios de su área? 					
<u>Compromiso</u>					
<ul style="list-style-type: none"> ¿El bibliotecario se comprometió a realizar sus actividades con la calidad, responsabilidad y en los tiempos establecidos para que el trabajo se realizará adecuadamente? 					
<u>Iniciativa</u>					
<ul style="list-style-type: none"> ¿El bibliotecario se mostró con la confianza de aportar nuevas ideas para mejorar el trabajo de su área? ¿El trabajador mostró iniciativa para realizar actividades nuevas en pro de los servicios que se brindan? 					
4 Empatía					
<u>Ayudar a los demás</u>					
<ul style="list-style-type: none"> Cuando algún compañero tuvo problemas y equivocaciones en su trabajo, ¿el bibliotecario se mostró dispuesto a ayudar y explicarle el porqué de su error? Cuando llego algún compañero nuevo al área, ¿el bibliotecario se mostró dispuesto a ayudar y apoyarlo en su etapa de adaptación? 					
<u>Orientación hacia el servicio</u>					
<ul style="list-style-type: none"> ¿El trato y relación diaria con usuarios que brinda el bibliotecario mejoró? 					

	Puntuación				
	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	REGULARMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
5 Habilidades sociales					
<u>Comunicación</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La comunicación y flujo de información con compañeros y superiores se tornó más fluida y cordial? 					
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La comunicación en general se manejó de forma responsable, sin dar lugar a comentarios y/o especulaciones perjudiciales? 					
<u>Manejo de conflicto</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se suscitó algún problema, ¿el trabajador fue capaz de resolverlo adecuadamente y sin alternaciones? 					
<u>Colaboración y cooperación</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • ¿El apoyo con sus compañeros creció y se fortaleció, lo cual se vio reflejado en mejores resultados en el área de trabajo? 					
<ul style="list-style-type: none"> • ¿El bibliotecario mostró mayor apoyo a sus superiores?, cuando éste tuvo algún problema ¿pudo contar con la ayuda del equipo de trabajo? 					
<u>Habilidades de equipo</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se logró establecer un equipo de trabajo más sólido, de apoyo entre compañeros y superiores? 					

Cuadro 7. Cuadro de apoyo para verificar los cambios enfocados al desempeño del personal que labora en bibliotecas de los IES

Construcción de indicadores

Como se mencionó anteriormente, se exponen ejemplos de cómo podríamos medir la eficiencia de la capacitación por medio de indicadores, ya que no se puede hacer de forma real puesto que no se ha ejecutado.

Capacitación enfocada a incrementar el desempeño del personal que labora en bibliotecas de los IES. Indicadores de resultado					
Desempeño del personal					
Indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodo de medición	Significado
Catalogación requerida / Catalogación realizada	Medir el porcentaje de catalogaciones realizadas, contra las requeridas.	$\frac{\text{No. de catalogaciones hechas}}{\text{No. de catalogaciones requeridas}} \times 100$	Porcentaje	Bimestral	Porcentaje de las catalogaciones realizadas, inclusive si hubo iniciativa y se realizaron más.
Búsquedas solicitadas / búsquedas realizadas	Medir el porcentaje de las solicitudes de búsqueda de los usuarios, contra las que realizaron los bibliotecarios	$\frac{\text{No. de búsquedas realizadas}}{\text{No. de búsquedas solicitadas}} \times 100$	Porcentaje	Bimestral	Porcentaje de las búsquedas que fueron atendidas, lo que permitirá saber si fueron cubiertos en su totalidad los requerimientos de los usuarios.
Colocación y ordenación de colecciones	Saber si el número de colecciones ordenadas en estantería por día	Conteo de las colecciones ordenadas por día	Colecciones	Semanal	Saber si el número de colecciones ordenadas en estantería es el adecuado en tiempo y forma.
Reparaciones a material dañado	Medir el porcentaje de los ejemplares reparados, contra los solicitados	$\frac{\text{No. de ejemplares reparados}}{\text{No. de ejemplares solicitados}} \times 100$	Porcentaje	Bimestral	Saber si se cumplió con las reparaciones solicitadas, el número es mayor o menor.

Aspecto humano

Indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodo de medición	Significado
Conflictos resueltos entre trabajadores	Conocer el porcentaje de los conflictos que se resolvieron (entre trabajadores, jefes y superiores)	$\frac{\text{No. de conflictos resueltos}}{\text{No. de conflictos presentados}} \times 100$	Porcentaje	Bimestral	Saber si el personal ha puesto en práctica lo aprendido en la capacitación para resolver los problemas suscitados y llegar a buenos términos
Comunicación	Conocer si la comunicación entre compañeros, jefes y superiores mejoró	Observación		Mensual	Saber si el personal pone en práctica lo aprendido en la capacitación, lo cual se reflejará en una adecuada comunicación con compañeros, jefes y superiores.
Trabajo en equipo	Conocer si se crearon y/o mejoraron equipos de trabajo eficientes, fuertes y participativos	Observación		Mensual	Por medio del trabajo diario se conocerá si la actitud de los trabajadores ha mejorado para crear y fortalecer equipos de trabajo.

Usuarios					
Indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodo de medición	Significado
Quejas de usuarios	Conocer si el número de quejas de usuarios inconformes ha disminuido	Conteo de las quejas presentadas		Mensual	Detectar si la atención a los usuarios mejoró, lo cual se reflejará en la disminución de quejas y conflictos.
Conflictos resueltos con usuarios	Conocer el porcentaje de los conflictos que se resolvieron favorablemente, suscitados entre trabajadores y usuarios	$\frac{\text{No. de conflictos resueltos}}{\text{No. de conflictos presentados}} \times 100$	Porcentaje	Mensual	Comprobar si los bibliotecarios son capaces de resolver adecuadamente los conflictos con usuarios
Comentarios favorables de los usuarios	Conocer el número y tipo de comentarios favorables hacia los servicios bibliotecarios que reciben los usuarios.	Conteo y observación		Mensual	Tener conocimiento de todas las opiniones de los usuarios, incluyendo las que son favorables, con miras a que éstas sirvan como incentivo para los trabajadores.

Cuadro 8. Indicadores de resultado

4.4.4 ACT. Actuar

El objetivo de esta etapa es realizar recomendaciones, hacer planes a futuro y cerrar brechas, tomando como base los resultados analizados durante el periodo de verificación, con el objetivo claro de potencializar los aspectos positivos del proyecto, corregir errores y trabajar en los puntos vulnerables que los bibliotecarios sigan presentando al realizar sus actividades diarias.

Planes a futuro

1. Impartir pláticas al personal una vez cada dos meses con distintos temas sobre Inteligencia Emocional enfocada a incrementar y mejorar el desempeño laboral, para fomentar las habilidades aprendidas durante el curso.
2. Cada vez que ingresen bibliotecarios nuevos, crear grupos y brindarles la capacitación antes mencionada y continuar con el mecanismo de seguimiento.
3. Pasados dos años y después de impartir las pláticas complementarias al curso, organizar una segunda parte del curso de capacitación: “Desarrollo de inteligencia emocional en el trabajo bibliotecario”.

4.4.4.1 Planes a futuro

1. Con la finalidad de llevar un seguimiento, que los temas y habilidades aprendidas no sean olvidados por el personal, se sugiere dar pláticas una vez cada dos meses con distintos temas sobre Inteligencia Emocional enfocada a incrementar y mejorar el desempeño laboral.
2. Cada vez que ingrese personal nuevo, crear grupos y brindarles la capacitación antes mencionada y continuar con el mecanismo de seguimiento.
3. Pasados dos años y después de impartir las pláticas complementarias, organizar una segunda parte del curso de capacitación: “Desarrollo de inteligencia emocional en el trabajo bibliotecario”.

4.4.4.2 Brechas que se deben atacar

Para completar esta parte del proyecto, se realizará un comparativo de lo planeado contra los resultados reales que se analizaron en la etapa de verificación, con la finalidad de identificar las brechas que se deberán atacar a futuro, así como también identificar los puntos débiles o que se deben seguir trabajando.

Como se mencionó anteriormente, debido a que el proyecto no se ha llevado a la práctica, a continuación enumeraremos resultados y situaciones hipotéticas que nos apoyarán a tener una visión de lo que podemos obtener.

Planificado	Brecha	Resultados	Plan de acción Mejora continua
✓ Incrementar el desempeño del personal por medio de la capacitación en inteligencia emocional	Apatía de los trabajadores al momento de tomar el curso	Los conocimientos y habilidades no son aprendidos y aprovechados correctamente. El desempeño de los trabajadores continua igual	Captar la atención de éstos trabajadores en las pláticas que se darán cada mes al terminar la capacitación de todo el personal, con la finalidad de que en el segundo curso que se impartirá presenten el interés requerido.
✓ Lograr que todo el personal se capacite.	Ausentismo en el curso	El curso no es aprovechado como se debiera por todo el personal bibliotecario	Durante la etapa de planeación, en la plática donde se informará a los bibliotecarios sobre la capacitación se hará de su conocimiento que si no cuentan con un mínimo del 80% de asistencia no se les otorgará constancia de participación. Posterior al curso, identificar a los trabajadores faltistas y enfocar la atención en ellos al momento de dar las pláticas de seguimiento, con la finalidad de captar su atención para la segunda etapa de la capacitación.

<p>✓ Lograr una buena aceptación, así como también interés del personal por los temas que se abordan en el curso para que posteriormente sean aplicados en su trabajo diario</p>	<p>Poco interés por parte del personal capacitado</p>	<p>Los temas tratados, técnicas y habilidades no son aprovechados adecuadamente por los participantes</p>	<p>Cambiar la dinámica del curso en su segunda etapa, haciéndola mucho más dinámica, involucrando temas, ejemplos o situaciones que sean del interés de los participantes.</p>
<p>✓ Crear equipos de trabajo sólidos y bien estructurados</p>	<p>El personal no pone en práctica lo aprendido durante la capacitación</p>	<p>No se logra consolidar un trabajo en equipo, que represente una fortaleza para el trabajo bibliotecario</p>	<p>En las áreas dónde se detectan más problemas entre los trabajadores, rotan al personal bibliotecario a otras áreas, con la finalidad de encontrar el área y los compañeros dónde mejor se desempeñan.</p>
<p>✓ Lograr que el personal incremente su desempeño por medio de un plan de acción que no genere un gasto mayor y/o considerable a la institución</p>	<p>1.Gastos no planeados en el presupuesto</p> <p>2.Bajo aprovechamiento de los trabajadores respecto a los conocimientos, habilidades y técnicas aprendidas</p>	<p>1.El presupuesto asignado resulta insuficiente</p> <p>2. No se cumple con el objetivo principal de la capacitación: elevar el desempeño del personal bibliotecario que labora en bibliotecas de los IES.</p>	<p>1.Desde el inicio del proyecto, economizar los recursos lo mayor posible, no realizar gastos innecesarios y buscar los proveedores de material que ofrezcan los mejores precios</p> <p>2. Realizar un análisis FODA o diagrama de Ishikawa que nos permita conocer las fallas, debilidades y amenazas del Proyecto, para replantearlo y enmendar errores en la segunda etapa de aplicación del curso.</p>

Conclusiones

Realizar mis prácticas profesionales en una institución que forma parte importante de la historia, no sólo de la Universidad Nacional Autónoma de México, sino de todo el país, por tratarse de una joya arquitectónica contemporánea y contener un enorme cúmulo de información que se abre día con día a miles de usuarios que buscan obras tanto físicas como digitales para enriquecer su formación profesional o bien para deleite personal; representó una gran experiencia.

Además de lo anterior, tuve la oportunidad de trabajar con un equipo que confió en mí y me permitió conocer el manejo de las diversas actividades y responsabilidades que se deben de cumplir en el día a día.

Definitivamente fue muy satisfactorio saber que con el trabajo realizado pude contribuir a cumplir con los objetivos y requerimientos de la Secretaría Académica, pues como se describió en el Capítulo 3, tuve la oportunidad de trabajar y apoyar en las tres áreas que la conforman.

Lo cual fue totalmente enriquecedor, puesto que me permitió participar en diferentes actividades, conocer los programas que ahí se manejan y desenvolverme aplicando los conocimientos previos. Al finalizar, contar con más y mejor experiencia tanto a nivel profesional como personal.

Sin lugar a dudas la construcción de los conocimientos de todo profesional no se limita únicamente al aula, son más bien las experiencias en el ámbito laboral y en un entorno real donde se forman las experiencias, valores, capacidades, habilidades y aptitudes que nos permitirán ejercer de la mejor manera nuestra profesión.

Si bien es cierto que durante mi paso por la Universidad Pedagógica Nacional tuve la oportunidad de cursar diversas asignaturas con excelentes profesores que dieron cátedra sobre capacitación, así como de aspectos relacionados con recursos humanos, como parte de la educación no formal.

El hecho de construir una propuesta de curso para capacitar a personal que labora en bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior, como un proyecto del Programa de Intercambio Académico, representó poner en práctica los conocimientos teóricos aprendidos, y desde luego implicó tener una visión más allá de todo lo estudiado en el salón de clases.

Puesto que representó un trabajo de investigación, compilación de datos, crear el temario para un curso y desde luego tener una visión a futuro, tomando en cuenta tanto los resultados positivos que se buscan obtener con la propuesta, como los negativos, para adelantarnos a ellos y llevar la ventaja de tenerlos presentes antes de que sucedan; sin lugar a dudas es una de las habilidades que debe tener un Administrador Educativo.

Por otro lado, conocer más acerca de la Inteligencia Emocional, representó una gran aportación para mí, puesto que es un tema que se encuentra en boga y que se menciona con mayor frecuencia en los centros de capacitación, formación e instrucción de recursos humanos y que en mi punto de vista, es una excelente herramienta para incentivar y mejorar el desempeño del personal que labora en cualquier tipo de institución.

Definitivamente la realización del presente trabajo recepcional me deja grandes conocimientos y experiencias que representan la culminación de mi formación como Licenciada en Administración Educativa y que ya forman parte de los instrumentos para continuar desempeñándome como una profesional en la educación, que es uno de los pilares fundamentales de mi Alma Mater.

Bibliografía

- Artes, C. A. (2015). Requisitos Generales de Miembros de Comisiones Dictaminadoras. Ciudad de México [Revisado el 06/07/2018, 18:00 horas]. https://www.caahya.unam.mx/disenio/files/CPPA/Requisitos_de_Comisiones_Dictami.pdf
- Cali, A., Fierro I., Sempértegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, Vol. 8, No. 15, Pág. 119-125.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2013). Manual para el diseño y la construcción de indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México.
- Cooper, R., Sawaf, A. (1998). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Editorial Norma, Bogotá, Colombia.
- Coronel, A. (2010). Capacitación del capital humano para una inversión de desarrollo. *Revista Eureka*. Asunción, Paraguay. Recuperado de: <http://www.psicoeureka.com.py/sites/default/files/articulos/eureka-7-2-10-13.pdf> Pág. 71-76.
- DGB-UNAM (2017). Acerca de la Dirección General de Bibliotecas. Recuperado de: <http://dgb.unam.mx/index.php/quienes-somos/acerca-de-la-dgb> [Consultado el 07/07/2018]
- DGB-UNAM (2016). Representación Histórica de la Cultura Mural de Juan O’Gorman en la Biblioteca Central. Tríptico editado por la DGB-UNAM.
- Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria (UNAM) Estatuto del Personal Académico. Recuperado de: <http://www.dgelu.unam.mx/nac1-1.htm> [Consultado el 08/07/2018]
- Fundación UNAM. (2016). "Biblioteca Central, dónde los muros hablan". Fundación UNAM Recuperado de: <http://www.fundacionunam.org.mx/donde-paso/biblioteca-central-donde-los-muros-hablan/> [Revisado el 04/07/2018, 18:30 horas].
- García, C., Carreón, J., Hernández, J. (2014). La formación profesional de capital humano en la civilización del cambio climático. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, Vol. 10, No. 1, Pág. 107-125.
- Goleman, D. (1999). La inteligencia emocional en la empresa.

- Gómez, J.; Almanza, J. La Educación Continua en la UNAM, México: UNAM 2014, 466p.
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009). Herramientas para la mejora de la calidad. Recuperado de: <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf> Pág. 9-11.
- Huerta, J. (2017). "10 apasionantes datos de la Biblioteca Central de la UNAM". México Desconocido. Recuperado de: <https://www.mexicodesconocido.com.mx/10-datos-de-la-biblioteca-central-de-la-unam.html> [Revisado el 05/07/2018, 19:00 horas].
- López Calle, C. (2010). El desarrollo de las competencias socioemocivas en adolescentes de bachillerato. Tesis de Maestría en Educación y Desarrollo del Pensamiento. Universidad de Cuenca.
- López, E., Pulido, M., Augusto, JM. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo. Ed. Síntesis.
- López, R. (2001). Modelos de Gestión de Calidad. Modelo Europeo de Excelencia. Recuperado de: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf> Pág. 2, 3 [Revisado el 09/10/2018, 20:07 horas].
- Tomasko, R. (1998). En busca del crecimiento: cinco alternativas útiles y exitosas: escoja la adecuada para usted y su compañía. Volumen 56 de Paidós Empresa. Buenos Aires, Argentina.
- UNAM. (2016). Dirección General de Bibliotecas. En "Memoria UNAM 2016" (1, 2). Ciudad de México: UNAM.
- Vargas, J. (2013). Las organizaciones como cerebros para crear capital social. International Journal of Good Conscience, marzo 2013. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v8-n1/A8.8\(1\)82-93.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n1/A8.8(1)82-93.pdf) Pág. 82-93 [Revisado el 10/10/2018].