

**APLICACIÓN DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS (TGS) EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO BIBLIOTECARIO (PAB)**

Felipe Rodríguez Bolaños  
Colegio de Bachilleres  
Capacitación en Biblioteconomía.

**INTRODUCCIÓN**

El proceso administrativo tiene un campo de acción multidisciplinario y es aplicable a cualquier tipo de organización, entre las que podemos mencionar a la Unidad de Información Bibliohemerográfica. Para poder implementar alguna corriente administrativa a nuestra organización o modificarla (pero sin quitar tajantemente los aspectos que nos están funcionando) es viable realizar un estudio de factibilidad de forma sistemática aplicando la Teoría General de Sistemas.

Hoy día las unidades de información de nuestro país se enfrentan a un incremento en las actividades propias de su quehacer cotidiano: las tareas de selección y adquisición de recursos documentales, el proceso técnico de los mismos, el reclutamiento y selección de los recursos humanos y el creciente aumento en los servicios bibliotecarios que exigen cada día una operación más eficiente de las unidades de la información.

Ante esta problemática surge el presente trabajo, en el cual se pretende dar un panorama general sobre la aplicación de la Teoría General de Sistemas (TGS) al Proceso Administrativo Bibliotecario (PAB), con el objeto de ver a la

unidad de información como un sistema integral abierto, que nos permite vigilar y controlar el medio ambiente, además de hacer una evaluación de las necesidades del sistema y de considerar a la TGS como un auxiliar en la selección o rediseño de alguna estrategia de administración.

Ahora bien, definamos qué es la TGS. Esta Teoría ha sido estudiada desde hace algunas décadas; Ludwig Von Bertalanffy, hacia 1940, la desarrolló, pero no es sino hasta 1956 cuando es aplicada a estudios biológicos de organización. Estos estudios originaron que la Teoría fuera aplicada posteriormente a estudios en diversas áreas del conocimiento humano; en especial para los procesos bibliotecarios se emplea a partir de los años sesenta.

Actualmente esta Teoría se puede aprovechar para dar propuestas o alternativas de solución a problemas de administración y organización en los procesos bibliotecarios.

Para comprender aún más la TGS es viable conceptuar qué es un sistema, así como los objetivos y componentes de un sistema integral abierto, incluyendo el proceso administrativo.

**SISTEMA**

“Dos o más componentes de una unidad de información interrelacionados, unidos para cumplir uno o más objetivos de carácter común relacionados con su medio ambiente” (1).

Antes de hacer formalmente el análisis de un sistema, o aplicar algún método de la TGS, se deben identificar claramente sus objetivos. Estos objetivos reflejarán las metas establecidas durante el proceso de planeación de la unidad de información a corto o mediano plazo. Las metas de estos proyectos representan los resultados de los futuros proyectos de la unidad.

La mayoría de los sistemas de información son diseñados para tener una aplicación específica, sin embargo sus objetivos son similares a los de cualquier sistema.

El objetivo general para un sistema creado para el hombre es lograr los fines para los que fue creado (2).

La determinación de los objetivos es una fase vital en el análisis de sistemas, para ello se listan los más comunes de un sistema de información:

- Manejar eficientemente la información y proporcionarla en forma oportuna.

- Cubrir las necesidades de información de los usuarios.
- Minimizar los costos de operación y maximizar los recursos.
- Acelerar el acceso a la información confiable y la disponibilidad de la misma.

De acuerdo a éstos a la unidad de información se le contempla como un sistema abierto, con partes interactuantes y relacionadas con su entorno, combinación de herramientas conceptuales y analíticas que nos permiten diseñar ideales o parámetros, diseñar actividades o procesos para alcanzar tales ideales y medir o evaluar el grado en que se logran o no (3).

Cuando el bibliotecario profesional ha ubicado cuáles son los objetivos, visión, misión y metas del sistema, busca evidencias para aterrizar en la problemática, seleccionando técnicas e instrumentos para la recolección de datos e información, los cuales dependerán del tamaño y tipo de unidad, entre los elementos que aportan evidencias sobre el sistema están (4):

- Flujos de información.
- Informes generales.
- Manuales de procedimientos.
- Datos individuales o registros generales de la unidad de información.
- Criterios de rendimiento/funcionamiento y justificación para su aplicación.
- Comparación con sistemas de temática afín.

Para comprender aún más la TGS en la aplicación del proceso administrativo bibliotecario, se presenta al final del documento un diagrama

en el cual se involucra cada uno de los elementos de estas temáticas.

En esta figura se muestra a una organización como un sistema integral abierto, por el hecho de que la organización está conectada al medio ambiente y a su vez tiene controladas las entradas, salidas y señalizaciones dentro del sistema, con la debida influencia de cada uno de los elementos del proceso administrativo (*planeación, organización, integración, dirección, control y previsión*) por que sin ello no sería posible el buen funcionamiento de la organización, ya que se ha conceptualizado como un sistema abierto en el cual deben estar interrelacionados cada uno de los elementos, tanto del proceso administrativo como de la TGS, para lograr los objetivos propuestos por la propia organización. Esto es funcional siempre y cuando el bibliotecario que esté al mando de dicha organización se muestre como un *líder* con capacidad para influir en otras personas para la consecución de algún objetivo (5) ante su planilla de recursos humanos, contemplando de manera general tanto el medio ambiente interno como externo, ya que de él depende mucho del éxito o fracaso de las innovaciones o modificaciones a nuestro sistema de información.

Ahora bien, para comprender aún más la injerencia que tiene un líder en el proceso administrativo se tocará el punto de *liderazgo*.

El liderazgo se puede definir como el desarrollo de un sistema completo de expectativas, capacidades y habilidades que permiten identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y energía de todos los recursos humanos de la organización, con miras a incrementar la productividad, la creatividad y la innovación

del trabajo, con el objeto de lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos (6).

De acuerdo a este concepto surge la siguiente pregunta:

*¿Los líderes nacen o se hacen?*

Esta pregunta ha prevalecido a lo largo de la historia, ha sido fuente de discusión, por lo que de manera general se puede interpretar y analizar desde dos perspectivas:

- 1) Como cualidad personal del líder, y
- 2) Como una función dentro de una organización, comunidad o sociedad.

Aunado a esto, el poder del líder emana del medio ambiente que lo rodea tanto interno como externo y a su vez los miembros del grupo desean o necesitan satisfacer alguna necesidad. Cuando un líder tiene el control del medio ambiente para él constituye *el poder*.

Un buen líder se caracteriza por las siguientes cualidades (7):

- Honestidad
- Integración
- Confiabilidad
- Creatividad
- Originalidad
- Flexibilidad
- Adaptabilidad
- Carisma
- Credibilidad

Los líderes llamados carismáticos disponen de una presencia y poder social, es decir tienen autoridad para socializar su pensamiento y conducta individual. Un buen líder dentro de la organización debe establecer (8):

- Visión.

- Misión (personal y organizacional).
- Objetivos.
- Confianza en sí mismo y en sus subordinados.

Aun cuando un buen líder cuente con las cualidades antes mencionados, pero no conoce o mejora las funciones y actividades de sus subordinados, se debilitará. Para ello debe contemplar lo siguiente (9):

- Revisar la misión de la organización periódicamente.
- Hacer inventario de los recursos humanos.
- Revisar prioridades y posteridades.
- Visualizar las oportunidades.
- Atraer el talento y la competencia.
- Dar el ejemplo.
- Conocerse a sí mismo por medio de la autoevaluación.
- Reconocer las fortalezas y las debilidades propias.
- Examinar las propias acciones, críticamente.
- Determinar la correspondencia entre lo que se predica y lo que se hace, y
- Mantener la concentración óptima hacia el objetivo.

El líder debe promover entre sus subordinados la lealtad y para que esto se logre entre sus subordinados debe ofrecerla a ellos mismos. Esta virtud compartida se genera con el compromiso de cada uno de los jefes de la organización hacia sus subordinados e independientemente de su partido político, sexo, religión, raza y cultura. Lo que se pretende es que la lealtad sea de jefe a subordinados y viceversa.

## CONCLUSIÓN

En resumen, la TGS es aplicable a cualquier rama del conocimiento humano. Como podemos darnos cuenta es aplicable al PAB, el cual se ve reforzado al tratarse como un sistema integral abierto, ya que si una de sus partes falla se verá reflejado en las actividades y funciones del resto de las secciones del sistema de información. Para que esto funcione se debe contar con los recursos humanos idóneos para cada puesto; el resultado de todo esto es que quien esté al frente del sistema debe tener don de líder, el cual debe informar a sus subordinados desde el primer día de su gestión que espera de cada uno de ellos de acuerdo a su visión, misión, objetivos y metas tanto personales como de índole organizacional.

## NOTAS

- 1) Rodríguez Bolaños: p. 6.
- 2) Rowley, P: p. 6.
- 3) Hernández Salazar: p. 3.
- 4) Orilia, L.: p. 7-8.
- 5) Dils, Robert: p. 22.
- 6) Marín-Zamora, C.: pp. 39-41.
- 7) Locke: p. 23-34.
- 8) Lucke: p. 49-50.
- 9) Marín-Zamora, C.: pp. 39-41.

## OBRAS CONSULTADAS

- ATHERTON, P. *Manual para sistemas y servicios de información*. -- Uruguay: UNESCO, 1978. 345 p.
- BERTALANFFY, LUDWIG VON. *Teoría General de los Sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. -- México: FCE, 1976. 311 p.
- CHAPMAN, A. *Library systems analysis guidelines*. -- New York: Wiley-Interscience, 1991. 225 p.

CHEMERS, M. Y AYMAN, R. *Leadership theory and research: Perspectives and directions*. -- New York: Academic Press, Inc., 1993. 347 p.

DILS, R. *Liderazgo creativo: para forjar un mundo al que las personas deseen pertenecer*. -- México: Urano, 1996. 286p.

GOUGH, C. *Systems analysis in libraries: a questions answer approach*. -- London: Clive Bingley, 1978. 158 p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. "Sistematización del proceso de formación de usuarios de la información". En: XXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Guadalajara, Jal., Secretaria de Cultura. 1993. pp. 189-202.

LOCKE, E. *The essence of Leadership: the four keys to leading successfully*. -- USA: Macmillan, 1991. 120 p.

MARIN-ZAMORA, C. "Toma de decisiones y liderazgo". En: Revista Acta Académica: Universidad Autónoma de Centro América, no. 22, 1998. pp. 39-41.

ORILIA, L. S. *Introducción al procesamiento de datos para los negocios*. 2 ed. -- México: McGraw-Hill, 1982. 860 p.

REYES PONCE, A. *Administración de empresas: teoría y práctica*. -- México: Limusa, 1983. 189 p. (Primera parte).

RODRÍGUEZ BOLAÑOS, F. *La aplicación de la Teoría de Sistemas en los procesos de automatización en unidades de información bibliográfica: caso biblioteca "Lic. Clotilde Montoya Juárez" de la Universidad Simón Bolívar.* -- México: El autor, 2000. 101 p. (Tesis Li-

enciatura).

UNDERWOOD, P. G. *Managing change in libraries and information services: a systems approach.* -- London: Clive Bingley, 1990. 190 p.

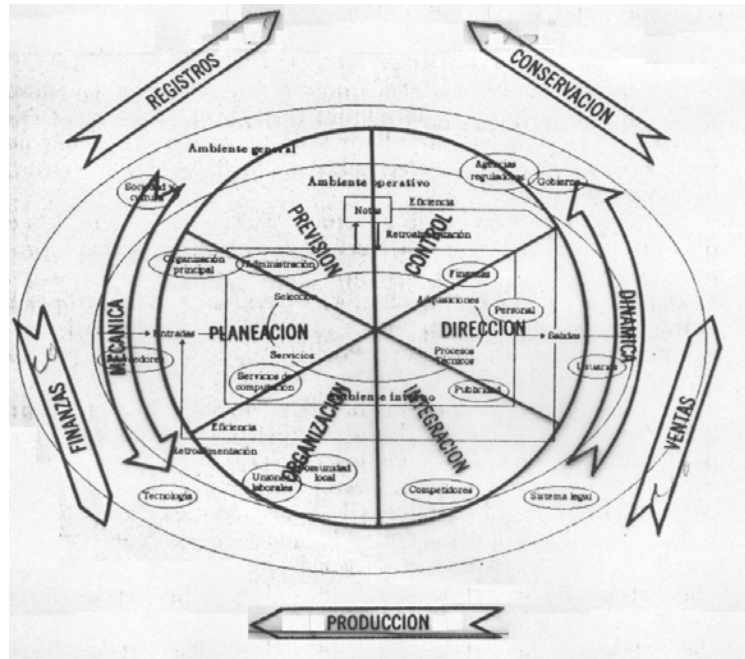


Figura 1  
 Derivado de:  
 Underwood, P. G., p. 21-4 y  
 Reyes Ponce, A., p. 59.