

Plan de capacitación para el personal de la Biblioteca “Aguiles Nazoa” del NURR

Autor: Lic. José Martín Rodríguez.
Tutor: Msc. Marizol Rincón.

Resumen.

La investigación presentada tuvo como objetivo general proponer un plan de capacitación para el personal de la Biblioteca “Aguiles Nazoa” del Núcleo Universitario Rafael Rángel, para su desarrollo se diseñaron como objetivos específicos; Identificar la opinión de los estudiantes sobre los servicios prestados por la Biblioteca, Identificar los factores administrativos que intervienen en el proceso de capacitación del personal bibliotecario, Identificar las necesidades de capacitación del personal de la biblioteca. Construyendo un basamento teórico para tener una visión más amplia sobre el proceso de capacitación y el diagnóstico de necesidades basados inicialmente en la teoría de sistemas expuestas por Chiavenato y la teoría de recursos humanos. El procedimiento metodológico se estructuró bajo un esquema descriptivo con un diseño de campo con una población de cuarenta y un (41) personas que laboran en la biblioteca a los cuales se le suministró un instrumento para la recolección de los datos necesarios para la investigación, de igual manera se recolectaron datos con respecto a la opinión de los usuarios por medio de otros instrumentos tipo encuesta. Los resultados permitieron detectar grandes deficiencias en el proceso de capacitación lo que sirvió de base para realizar las propuestas tituladas Programa de Capacitación para el Personal de la Biblioteca Aquiles Nazoa.

La capacitación según Matos (2000) hace referencia a que el individuo para desempeñar una tarea debe someterse primeramente a un proceso de capacitación en el que deberá realizar un esfuerzo físico y mental donde se obtienen actitudes y conocimientos técnicos para su propósito particular. La capacitación está orientada para desarrollar en el individuo las capacidades de información y conocimientos

para saber como hacer y desempeñarse efectivamente en un puesto de trabajo. Para que una organización funcione con eficiencia debe contar con los recursos necesarios para ello y específicamente con aquel dirigido al humano, considerado como el más importante el cual debe estar debidamente capacitado, ya que es el encargado de dirigir los procesos con la responsabilidad de que el producto final cumpla con las expectativas del cliente.

Por esta razón la actividad debe instruir a un individuo está destinada a que mejore fundamentalmente en el campo cognoscitivo muy especialmente en el operacional, tratando de dotarlo de los conocimientos, habilidades y destrezas que su trabajo requiere, con la finalidad de asegurar en el un determinado nivel de desempeño.

Para que esto sea posible la gerencia de toda organización y en este caso las autoridades del Núcleo Universitario “Rafael Rángel” debe establecer un programa de acuerdo con las necesidades de las mismas y así evitar un mayor costo organizacional, en términos de que si no se laboran los programas, esto traerá como consecuencia que la organización pierda un tiempo considerable ya que en una mayoría de los costos el proceso de capacitación puede dirigirse en forma equivocada ya sea hacia las personas o hacia los programas. De allí se consideró necesario realizar un estudio sobre las necesidades de un programa de capacitación para el personal de la Biblioteca Aquiles Nazoa ubicada en el NURR. Ya que por ser esta una casa de estudio superiores el personal que proporciona la información debe cumplir con un perfil que contribuya el cumplimiento de la misión de la universidad.

Antecedentes de la Investigación.

En los últimos años se han registrado variedad de investigaciones dirigidas a la capacitación y adiestramiento, de allí que en esta investigación se hará

referencia algunas de ellas las cuales fueron consideradas de importancia por los aportes que pudieron otorgar.

En principio se encontró que Quintero y Peña (1999), realizaron un estudio descriptivo adaptado a las

Necesidades de Capacitación en el Proceso de Producción de la Empresa. Kambuka, en la Universidad de los Andes el cual tuvo como objetivo general determinar las necesidades de adiestramiento en el proceso de producción de dicha empresa.

Se concluyó que existe necesidad de adiestramiento en el proceso de producción especialmente en las dos últimas áreas del proceso, ya que en estas se selecciona el producto para la exportación. La investigación mencionada sirvió de guía a la propuesta realizada para recurrir a dos tipos de opiniones y así poder realizar un contraste entre los resultados de usuarios y trabajadores.

Este conjunto de elementos del proceso de capacitación y adiestramiento, todo lo cual sirve de base para llevar a cabo estudios como el presupuesto, así como el interés de registrar datos que faciliten enfocar las mejoras que se emplean pertinentes de acuerdo con las necesidades de la empresa.

La Universidad como Organización.

La Organización como sistema es parte de una concepción sistemática que concibe las funciones organizacionales unidas entre sí, rodeadas de contactos que le dan origen, que en ellas influyen y que ellas modifican. Esta concepción ha tenido pocos practicantes, básicamente por las ampliaciones de esfuerzo y costoso beneficio a corto plazo que produce su aplicación.

En este sentido un práctica sistemática dentro de las Universidades contribuye

al desarrollo de conceptos, sentimientos y conductas tales como: Trabajo en equipo, coordinación, objetivos comunes claros, participación consciente, mística, sentimientos de pertenencia, responsabilidad, deseo de mayor participación, orientación clara hacia el futuro, valoración adecuada del costo de la participación de cada cual, satisfacción por la participación en el logro de un objetivo global, en lugar de la sensación cuando se desconoce el objetivo primordial. La concepción de sistema mencionada anteriormente, está muy ligada al desarrollo organizacional, como un conjunto de acciones que permite que el sistema institucional funcione actuando de forma coherente para alcanzar los objetivos esperados de una manera óptima y así fortalecer el proceso como también tener mayor productividad. (Smith, 1997)

Es decir, que todas las acciones de la Universidad y específicamente de la biblioteca deberán orientarse hacia el logro de los objetivos esperados por la misma. En este sentido, se pretende hacer énfasis fundamentalmente en el fin, y en los medios, para contribuir a alcanzar los resultados esperados y así considerar la eficiencia en función de:

- Alcanzar sus objetivos en forma óptima, es decir,

cuando supera la medida de productividad esperada.

- Cumple sus metas, quedando en consideraciones de poder superarlas en el futuro.

- Existen posibilidades de que los niveles de productividad aumenten, por lo menos a corto plazo, partiendo de la premisa de que los aumentos de productividad sostenidos son posibles cuando las acciones permanentes son dirigidas a tal fin.

Objetivos de la Capacitación y el Adiestramiento.

Se ha mencionado que la capacitación desarrolla al personal, por tanto debe servir al bienestar socioeconómico de los trabajadores. Sin embargo, habría de plantear objetivos más específicos, de acuerdo a las necesidades de cada organización, por ello se toma como referencia a Chiavenato (1998), opinando que se pueden definir los objetivos basados en las siguientes proposiciones:

a) Elevar el nivel de eficiencia y satisfacción de personal a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, así como el desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo.

b) Los esfuerzos de la capacitación, deben dirigirse a disminuir hasta eliminar los problemas de falta de conocimientos, habilidades o actividades del personal, y que interfieren en el logro de la

máxima eficiencia. De este modo se podrán disminuir las inasistencias y los retardos, los errores, la cantidad y costo de desperdicios, los accidentes y las enfermedades profesionales, los conflictos interpersonales, y otros.

c) Si los programas de formación de recursos humanos no logran esto, significa que:

- No responden a las necesidades de la organización.

- Los objetivos específicos no han sido debidamente señalados.

- Los medios utilizados no son los adecuados.

Por lo tanto capacitar por capacitar, hacerlo por cumplir, envían a un curso al empleado indeseado o al que no tiene que hacer, es infructuoso, provoca un gran desperdicio de recursos y devalúa al adiestramiento.

Esto permitirá que la capacitación sea un sistema permanente y continuo orientado a:

- Preparar al personal de nuevo ingreso, a fin de proporcionarle la información necesaria para que conozca la organización al ingresar, sus objetivos, políticas, normas y sus propios derechos y obligaciones.

- Favorecer la adaptación del personal siempre que haya algún cambio de maquinaria o equipo, o de procedimientos

administrativos o de producción.

- Ofrecer cursos y seminarios cuando el diagnóstico de necesidades de capacitación y adiestramiento lo considere necesario.

- Preparar a los interesados cuando que haya que cubrir vacantes o promover a algún trabajador.

Lo expuesto anteriormente fundamenta el programa de capacitación que se quiere realizar en la Biblioteca de U.L.A. Extensión Trujillo ya que además del diagnóstico realizado la entrada en vigencia del nuevo sistema de trabajo hace necesario desarrollar habilidades y destrezas en el personal.

En la evaluación de necesidades se deben tomar en cuenta diferentes factores enfocados en cuanto a:

- Desarrollo del usuario.
- Organización del material que maneja en este caso el material expuesto en la Biblioteca.
- Servicios externos prestados por la biblioteca.
- Métodos de conservación de material bibliográfico.
- Conocimientos tecnológicos.

En cuanto al desarrollo del usuario el mismo debe sentirse motivado para la prestación de un mejor servicio, esto debe ser en todos los ámbitos, sin embargo en el contexto de la

investigación enmarcado en una biblioteca a nivel universitario es necesario que su personal se encuentre debidamente capacitado ya que esta atendiendo a un usuario de niveles culturales altos en donde debe existir:

- La satisfacción del servicio en los mismos.
- Ofrecer disponibilidad para ofrecer las respuestas correctas al usuario.
- Atender debidamente el tratamiento de quejas, conflictos y problemas.

Para esto es necesario incorporar la cultura de gestión de calidad en los planes de capacitación y realizar encuestas en cuanto a las necesidades existentes a los usuarios y aquellas personas que laboran en la biblioteca.

En referencia a las necesidades del material bibliográfico se considera uno de los principales servicios, debido a que por ser esta una biblioteca estudiantil donde se atienden alrededor de 5000 estudiantes su congestión en ocasiones se hace inminente por lo tanto un buen servicio en cuanto a la rápida ubicación de la bibliografía solicitada la cual se puede lograr si maneja eficientemente el sistema de codificación implementado ya sea por autor, año o tipo de texto, esto es señal de un personal capacitado o adiestrado en esa área. De

igual manera es conveniente que no solo se ubique rápidamente el texto solicitado, sino que además el personal pueda orientar al usuario en algún tema en específico con respecto a la bibliografía a utilizar.

Esto se puede lograr a través del proceso de capacitación y el adiestramiento el cual debe ser planificado e impartido por la biblioteca en cuestión.

Haciendo referencia a servicios externos prestados por una biblioteca se pueden mencionar a las cajas viajeras y las visitas guiadas. La caja viajera es catalogada como una estrategia de integración entre la biblioteca y la comunidad, la cual consiste en el préstamo de literatura a otras instituciones por un tiempo accesible para satisfacer sus necesidades mas inmediatas. En este sentido es importante señalar que actualmente la biblioteca Aquiles Nazoa no presta dicho servicio, sin embargo sería importante establecer los convenios con las instituciones que requieran de dicha necesidad.

Las visitas guiadas es el proceso que se desarrolla en convenio con otras instituciones para la capacitación del bibliotecario.

Otra consideración importante para evaluar las

necesidades de capacitación para el personal bibliotecario son lo métodos utilizados para la conservación del material bibliográfico entre los que se encuentran:

- Encuadernación: Sustitución de carátulas, arreglos con respecto al desprendimiento de partes en el material bibliográfico.
- Restauración: Revisión y arreglos generales del material.
- Medidas Preventivas: Tales como los deshunificadores el cual recoge la humedad del ambiente.
- Inventarios: Conocimiento del material con que se cuanta y tener una visión de las pérdidas o material que debe ser desincorporado, así mismo llevar control de los prestamos existentes.

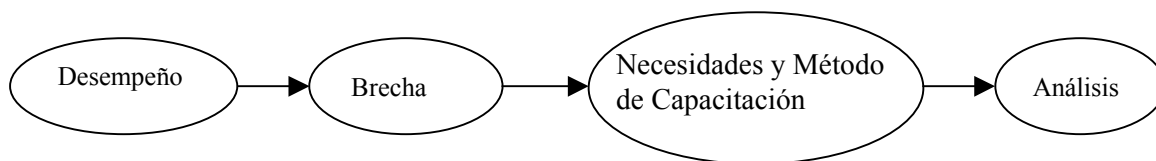
En el mismo orden de ideas para la evaluación de necesidades en el conocimiento del desarrollo tecnológico es necesario realzar la importancia que tiene para una biblioteca universitaria estar actualizada con la tecnología de la información ya que como se dijo anteriormente, este es un centro o el corazón como muchos autores hacen referencia de la información en un centro educativo, por lo tanto su personal debe poseer habilidades y destrezas en lo

que se refiere al Internet, base de datos, página web y redes.

Objetivos de capacitación y adiestramiento: Al obtener una buena evaluación de necesidades se conduce a determinar que objetivo de capacitación y adiestramiento se debe alcanzar y que medios se utilizará para obtenerlo, tomando en cuenta el desempeño individual, para elaborar el contenido del programa, esta se constituye de acuerdo con la evaluación de necesidades y los objetivos de aprendizaje, para luego proponer a enseñar cuales son sus habilidades específicas, suministrar conocimientos necesarios y influencias en las actitudes.

Este programa debe llenar las necesidades de la organización y los participantes, de lo contrario si los participantes no perciben el programa como actividad de interés y relevancia para ello, su nivel de aprendizaje distará mucho del nivel optimo. Esto va a contribuir con los principios de aprendizaje. Reforzando lo antes expuesto; Werther y Davis (1997) hace referencia hacia algunos pasos que se deben seguir en el proceso de capacitación, en la cual se parte de una evaluación tal como muestra en la gráfica siguiente.

Gráfico 1.



En primera instancia se plantea un diagnóstico de necesidades donde se debe tomar en cuenta a cada persona, ya que las necesidades individuales pueden ser determinantes por el departamento, así mismo es importante tomar en cuenta la opinión de los supervisores ya que ellos están en contacto directo con el personal de allí que se debe verificar la opinión de los supervisores con la de los empleados y en este caso con la de los usuarios de la Biblioteca.

En este sentido se considera pertinente referirse a la planificación estratégica considerada como una herramienta para llegar a

nuevos cambios estratégicos en la organización.

Toda capacitación debe contar con estrategias, las cuales según Carapaica (2001), se deben considerar como la combinación de métodos, técnicas y procedimientos que permiten optimizar los resultados esperados como producto de una acción. Es la determinación de las metas y objetivos básicos de una empresa a largo plazo la adopción de cursos de acción y asignación de recursos necesarios para lograr dicha metas. (p, 40).

Este concepto implica un adecuado conocimiento de

la organización definida esta como; las políticas, metas, objetivos a largo, mediano y corto plazo, estructura, funciones, mecanismos de comunicación formal e informal, proceso para alcanzar el logro de los objetivos, instrumentos legales, régimen presupuestario y ambiente laboral.

Según el autor, un plan de capacitación es aquel que, aplicado es capaz de modificar una realidad en el sentido esperado. Contendrá un equilibrio teórico-práctico en función de los intereses de la organización y no en función de satisfacer posiciones extremas de quienes influyen en la capacitación.