



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

---

**Unidad Ajusco**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL NO DOCENTE DE LA  
BIBLIOTECA GREGORIO TORRES QUINTERO DE LA UPN UNIDAD AJUSCO**

**TESINA PROFESIONAL**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTA**

**CARLOS MORA CARRILLO**

**EDUCAR PARA TRANSFORMAR**

**OCTUBRE 2003  
MÉXICO D.F.**

Doy gracias a Dios sinceramente  
por haberme permitido vivir  
y llegar a la conclusión  
de mis Estudios Profesionales.

A la memoria de mi padre,  
el Sr. Librado Mora Vega  
ya que en vida, siempre fue su anhelo  
y consejo que terminara una Carrera Profesional.

A mí madre,  
la Sra. Simona Carrillo viuda de Mora  
por haberme dado la vida  
y su apoyo incondicional.

A mi esposa Rosalia, porque siempre me  
apoyo, sobre todo en los momentos más  
difíciles de mi formación profesional.

A mí hija Monserrat, por ser un regalo de  
Dios y por todo lo que significa para mi.

A mis hermanos y Sobrinos.  
pero sobre todo a la memoria de Fernando.

A todos mis familiares que siempre me apoyaron, en especial a la familia Barrón Carrillo quien me vio crecer al lado de ellos.

A mi escuela, la Universidad Pedagógica Nacional, porque dentro de sus aulas adquirí conocimientos y valores para mi integración a la sociedad.

A mis profesores, por compartir sus conocimientos y hacer posible mi formación profesional.

A las autoridades de la biblioteca Gregorio Torres Quintero por su disponibilidad y observaciones, lo cual permitió enriquecer la Tesina.

A mi asesor de tesina, la maestra Patricia Ledesma Vázquez por su apoyo y atención ética, en todo momento.

Al H. jurado integrado por:

Maestra Maria del Carmen Treviño Carrillo

Maestra Carmen Evelia Hernández Ortiz

Maestro Gorgonio Segovia Febronio

## Índice

Introducción.....	6
-------------------	---

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS TEÓRICOS DE LA CAPACITACIÓN

<b>1.1 LOS PROCESOS FORMATIVOS DE LOS RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>9</b>
1.1.1 Concepto de educación.....	10
1.1.2 Concepto de entrenamiento.....	10
1.1.3 Concepto de adiestramiento.....	11
1.1.4 Desarrollo personal.....	12
1.1.5 Concepto de capacitación.....	13
1.1.6 Competencias y capacidades laborales.....	14
<b>1.2 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Objetivos de la capacitación.....	16
1.2.2 Tipos de capacitación y algunas de sus características.....	17
<b>1.3 MARCO JURÍDICO DE LA CAPACITACIÓN.....</b>	<b>19</b>
1.3.1 La misión de la educación contemplada en la Constitución Política Mexicana.....	20
1.3.2 Artículos de la Constitución Política Mexicana referentes a la capacitación.....	21
1.3.3 Artículos de la Ley Federal del Trabajo referentes a la capacitación.....	22
1.3.4 Artículos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal referentes a la capacitación.....	25
1.3.5 Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal.....	25

### CAPÍTULO II

#### LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

<b>2.1 LA CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS COMO ACTIVIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2 LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y LA EDUCACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL.....</b>	<b>31</b>
2.2.1 La importancia de administrar la capacitación en organizaciones educativas.....	32
2.2.2 La importancia de la calidad de la capacitación en organizaciones educativas....	34
2.2.3 La necesidad de contar con personal capacitado en las organizaciones educativas..	36
2.2.4 Los retos de la capacitación de recursos humanos en las organizaciones educativas	36

<b>2.3 INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE CAPACITACIÓN</b> .....	38
2.3.1 Concepto de diagnóstico y detección de necesidades en la capacitación.....	40
2.3.2 La planeación de la capacitación.....	41

### **CAPÍTULO III**

#### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL NO DOCENTE DE LA BIBLIOTECA GREGORIO TORRES QUINTERO**

<b>3.1 ANTECEDENTES DE LA BIBLIOTECA G.T.Q.</b> .....	44
<b>3.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA BIBLIOTECA G.T.Q.</b> .....	45
3.2.1 La biblioteca G.T.Q. dentro de la estructura orgánica de la UPN.....	47
<b>3.3 OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA G.T.Q.</b> .....	49
3.3.1 Servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.....	50
<b>3.4 DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN LA BIBLIOTECA G.T.Q.</b> .....	52
3.4.1 Metodología.....	52
3.4.2 Resultados obtenidos.....	53
3.4.3 Análisis de los resultados obtenidos.....	68
<b>3.5 PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL NO DOCENTE DE LA BIBLIOTECA GREGORIO TORRES QUINTERO Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SU APLICACIÓN U OPERACIÓN.</b> .....	68
3.5.1 Estructura del modelo de capacitación propuesto.....	71
3.5.2 Programa de capacitación propuesto.....	73
<b>3.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OPERAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PROPUESTO.</b> .....	81
<b>ANEXOS</b> .....	94
<b>CONCLUSIONES</b> .....	104
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	106
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	108

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas para que sean eficientes en los servicios que brindan, deben ser atendidas por personal capacitado, preferentemente profesional. De estas aseveraciones me percate durante los meses que preste mi servicio social en la biblioteca Gregorio Torres Quintero como auxiliar bibliotecario, algunos cursos aislados a los que fui enviado sembraron en mi la inquietud de que necesitaba saber más para realizar mejor mis actividades, ya que considere que esos cursos no bastarían para satisfacer mi deseo de mejorar en el servicio bibliotecario. Esto me permitió tener un panorama amplio de la biblioteca y de lo que de ella se espera. En los dos últimos semestres de la carrera se dan los seminarios de Tesis y Concentración para definir el tipo de tesis, por lo cual decidí abordar un tema que pueda servir para impulsar y mejorar los servicios bibliotecarios, por ello y conociendo la carencia de profesionales en bibliotecología y las deficiencias observadas, decidí elaborar este trabajo sobre el tema de capacitación para el personal bibliotecario no docente, con el objetivo de servir de base para mejorar los servicios bibliotecarios que se prestan en la UPN.

Esta tesina consta de tres capítulos, en el primero se abordan los aspectos teóricos de la capacitación, en donde se han tomado en cuenta las ideas de autores nacionales y extranjeros además de reconocer a la capacitación como un medio fundamental para mejorar los servicios bibliotecarios y de cualquier organización. En el segundo capítulo se aborda el tema de la administración del personal y su relación con la capacitación, tratando de encontrar y relacionar los aspectos de la capacitación en el ámbito educativo. En el tercer capítulo se

menciona la información necesaria para conocer a la biblioteca Gregorio Torres Quintero, así como la información requerida para conocer las necesidades de capacitación del personal objeto de estudio y los resultados obtenidos que dan origen a los parámetros del modelo de capacitación propuesto. También en este capítulo se menciona el manual de procedimientos para su aplicación, que aun cuando están elaborados sobre la base de un diagnóstico, no deja de parecer un modelo tradicional muy abordado pero con la ventaja de que aporta consideraciones específicas para un tipo de personal concreto y con carencia de formación profesional en lo que respecta a la bibliotecología.

La culminación de la presente tesina tiene por objetivo la búsqueda de opciones viables que permitan mejorar el óptimo desarrollo de una institución clave en la búsqueda por alcanzar la excelencia educativa como se lo ha propuesto la UPN.

Conociendo las necesidades de la biblioteca Gregorio Torres Quintero me sería grato saber que el modelo de capacitación y manual de procedimientos que se sugieren puedan ser aplicados en un corto plazo.

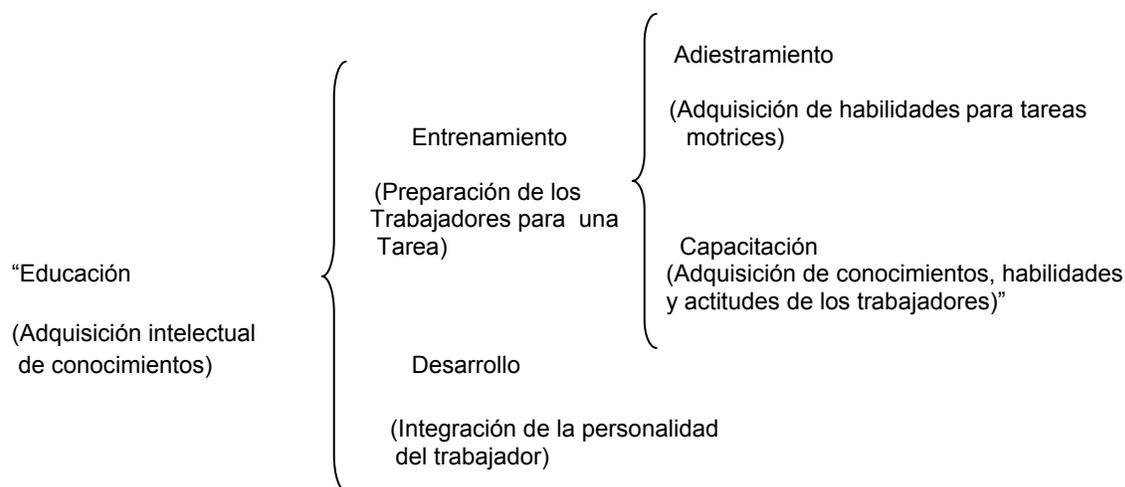
# **CAPÍTULO I**

## **ASPECTOS TEÓRICOS DE LA CAPACITACIÓN**

## 1.1 LOS PROCESOS FORMATIVOS DE LOS RECURSOS HUMANOS

La educación proporciona conocimientos y valores a las personas para su adaptación en la sociedad, además tiene relación con otros procesos o actividades formativas de los recursos humanos en las organizaciones como son: entrenamiento, adiestramiento, capacitación y desarrollo, todos estos conceptos se relacionan con la formación constante de las personas y forman parte de su educación. A continuación se mencionan en la figura 1.1 los conceptos anteriores y sus principales características según Arias Galicia.

Figura 1.1 Procesos formativos en las personas



Los procesos formativos de los recursos humanos en las organizaciones forman parte de su preparación y son una forma de educación constante en la vida laboral de los trabajadores y son los siguientes: educación, entrenamiento, desarrollo, adiestramiento y capacitación (Arias, 1989:319).

### **1.1.1 Concepto de educación**

La educación es una actividad pedagógica, dirigida hacia las personas para que adquieran conocimientos culturales, técnicos, científicos y tecnológicos, que les permiten integrarse a la sociedad en la que viven. La educación es un proceso social a través del cual se nos proporcionan los valores humanos y los conocimientos necesarios con la finalidad de adaptarnos como individuos a la sociedad. En otras palabras la educación es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje que proporciona los conocimientos y valores necesarios en la vida de las personas, se puede considerar a la capacitación como una forma de educación continua, ya que tiene como propósito principal proporcionar conocimientos, habilidades y actitudes en los individuos, por lo que existe una relación estrecha entre la educación y capacitación (Speck, 1981:600).

La educación es una actividad que proporciona valores humanos, conocimientos culturales, técnicos, científicos etc. con el fin de adaptar a las personas a la sociedad en la que viven, la capacitación tiene relación estrecha con la educación, ya que la primera proporciona los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios en el ámbito laboral y la segunda proporciona los conocimientos necesarios para adaptarse a la sociedad en la que se vive.

### **1.1.2 Concepto de entrenamiento**

El entrenamiento es una forma de preparación física o mental que una persona tiene que llevar a cabo para poder realizar una actividad laboral en una organización.

El entrenamiento es parte de la formación que una persona lleva a cabo en el transcurso de su vida laboral, todas las organizaciones tienen en el recurso

humano el factor más importante y valioso para obtener los objetivos organizacionales, por lo que el entrenamiento que recibe el personal es una prioridad para el desarrollo y crecimiento de cualquier organización, sobre todo en estos tiempos de competitividad entre las organizaciones.

El entrenamiento es la actividad dirigida a reducir los problemas y necesidades laborales y busca obtener la optimización del recurso humano, ya que este, por el avance científico y tecnológico necesita constantemente recibir el entrenamiento adecuado para poder efectuar sus actividades laborales con eficiencia.

El entrenamiento es la preparación que reciben las personas en el aspecto físico o mental para poder realizar una actividad laboral, forma parte de la capacitación ya que es una actividad de formación personal (Arias, 1989:319).

### **1.1.3 Concepto de adiestramiento**

El adiestramiento es la adquisición de habilidades por parte de una persona para efectuar una actividad laboral, consiste básicamente en actividades musculares.

En este caso la enseñanza esta dirigida al aspecto motriz de las personas y no a la adquisición intelectual de conocimientos, ya que como su nombre lo indica se adquiere solo destreza física o manual para realizar una actividad motriz. Por lo general este tipo de formación esta destinada a los trabajadores operativos de una área, donde no se requiere formación intelectual (Arias, 1989:319).

Taylor promovió el adiestramiento de los trabajadores para maximizar la eficiencia productiva de los mismos y poder aplicar los estudios de tiempos y movimientos para estandarizar la producción, como consecuencia de esto se obtuvo la división del trabajo y por ende la especialización del obrero con el propósito de aumentar

la productividad, por ello es importante la adquisición de habilidades físicas para desarrollar actividades específicas (Chiavenato, 2000:56).

El adiestramiento es la adquisición de habilidades, esta dirigido a proporcionar destrezas en el trabajo motriz de las personas y no incluye el trabajo intelectual de las mismas.

#### **1.1.4 Desarrollo personal**

El desarrollo personal es la formación integral de las personas. Anteriormente las organizaciones buscaban lograr el desarrollo personal solo en sus ejecutivos, porque ellos tomaban las decisiones que guiaban el destino de la organización, actualmente esas ideas han cambiado de manera trascendental, porque se han dado cuenta que todo el recurso humano que forma una organización requiere lograr su desarrollo personal, las organizaciones más fuertes económicamente se preocupan porque el recurso humano se sienta realizado y satisfecho consigo mismo y con su labor dentro de la organización, por tal motivo ofrecen eventos sociales para motivar a los trabajadores y lograr la convivencia familiar en conjunto, lo que los hace sentirse parte importante de la organización y a la vez adquieren un compromiso laboral con la misma.

El desarrollo personal es la parte integral de la personalidad en los sujetos, lo que les permite sentirse realizados personalmente y parte importante dentro de la organización donde laboran, ya que dominan aspectos muy importantes como son: educación, talento, trabajar con calidad, toma de decisiones, hábitos personales etc. en beneficio propio y por ende de la organización donde laboran (Arias, 1989:319).

### **1.1.5 Concepto de capacitación**

La capacitación es un proceso planeado dirigido a proveer conocimientos, habilidades y cambios de actitudes en los trabajadores, basándose en necesidades reales de la organización y en carencias laborales del personal. La capacitación abarca entre otros aspectos la memoria, el análisis y los valores de las personas, comprendiendo sobre todo a las áreas de aprendizaje cognoscitivo. En otras palabras es la adquisición de conocimientos principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Del concepto anterior se puede decir que a través de la capacitación el hombre adquiere una especial motivación para efectuar sus labores y lograr mayor y mejores resultados, individuales y organizacionales, además se obtiene la integración del grupo u organización en la que labora, una mejor productividad y un mejor servicio por parte del trabajador y de la organización. Por otro lado se requiere motivar al personal desarrollando su personalidad a través de una mayor cultura y así incrementar el nivel de productividad y/o servicio. En el ámbito educativo se debe pensar en dicho proceso como pieza clave para el crecimiento del personal, de las instituciones u organizaciones y por tanto de nuestra sociedad.

Es por ello que la capacitación es un proceso para conducir al personal de las organizaciones hacia la mejora constante, logrando una autentica motivación e integración, con el fin de prepararlo para desempeñar eficazmente su actividad laboral.

La capacitación es un proceso planeado encaminado a suministrar conocimientos, habilidades y cambios de actitudes en los trabajadores, apoyándose en

necesidades existentes de la organización y en carencias laborales del personal (Siliceo, 1980:20).

### **1.1.6 Concepto de competencias y capacidades laborales**

Las competencias laborales es una expresión que se utiliza para definir las especificaciones que sirven de patrón de referencia para medir el desempeño de una actividad productiva del ser humano, en cuanto a lo que es capaz de hacer, bajo que condiciones la persona tiene que demostrar su aptitud y las evidencias necesarias para tener la seguridad de lo que hizo, se realizó de manera eficaz con base en un conocimiento efectivo y no como producto de la casualidad.

Las competencias laborales son una mezcla de conocimientos, habilidades y características personales que consisten en la capacidad demostrable de transferir habilidades y conocimientos para resolver problemas y obtener resultados en beneficio de la organización. Además asegura empleados con las habilidades y conocimientos requeridos para lograr los objetivos de la organización y permite comparar las habilidades actuales contra las necesidades reales detectadas. (Grados, 1997:165).

Las capacidades laborales son las facultades y/o cualidades que posee un trabajador para desempeñar una actividad ya sea física o mental, dichas capacidades permiten realizar en menor ó mayor grado de eficacia una actividad laboral específica (Rodríguez, 1995:4). Las capacidades laborales dependen en gran medida de la capacitación y conocimientos adquiridos por el recurso humano.

## **1.2 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN**

Cualquier organización pública o privada, taller, comercio, instituciones de salud, educación, militar, etc. requieren del proceso de capacitación para su funcionamiento óptimo, por lo que dicho proceso cobra gran importancia en la vida y desarrollo de cualquier ente social.

Para lograr el objetivo general de una organización ya sea de servicio o de lucro es necesaria la capacitación, ya que esta aporta a la organización el personal debidamente adiestrado y capacitado para que desempeñe con eficiencia sus actividades laborales, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de dicha organización, es decir la capacitación es el proceso mediante el cual una organización satisface y resuelve sus necesidades presentes y se anticipan necesidades futuras.

Toda organización de trabajo busca productividad y eficiencia, la capacitación es el proceso con lo que se pueden lograr dichos objetivos. El desempeño de cualquier actividad requiere de capacitación, de actualización y perfeccionamiento, esta condición se proyecta en todos los niveles de la organización. El trabajador tendrá que actualizarse y perfeccionarse de acuerdo con el progreso científico y tecnológico, la capacitación no solo viene a constituir uno de los medios más importantes para lograr el desarrollo eficaz y productivo, sino que es también el resorte que impulsa el desarrollo personal del individuo que se capacita, de la organización y del país. La capacitación es un área de servicio que involucra y apoya todas las actividades de la organización, ya que de este proceso depende el funcionamiento eficiente del personal y su adaptación a los procedimientos de trabajo.

La capacitación es importante en todos los sectores productivos y de servicios, sobre todo en el sector educativo ya que este se puede considerar como el motor del desarrollo nacional. Educación y capacitación van de la mano y es indispensable resolver la problemática de ambos procesos, ya que gran parte de los rezagos por los que atraviesa nuestro país tienen sus orígenes en dichos procesos.

La capacitación es un proceso invaluable para el éxito de cualquier organización pública o privada, el mundo globalizado demanda competitividad y perfeccionamiento individual y en equipo (Enciso, 1993:62). Es por ello que todo sujeto que forma parte de una organización debe ser capacitado para desarrollar una función laboral con eficiencia, de lo contrario se verá inmerso en la ignorancia y/o obsolescencia, lo cual lo elimina automáticamente en este mundo que se rige por la competitividad individual, organizacional e internacional.

### **1.2.1 Objetivos de la capacitación**

Los objetivos de la capacitación son los siguientes: en las personas busca aumentar sus conocimientos y habilidades para desempeñar una función laboral, lo que permite tener un aumento económico y mejora social. Desde el punto de vista de una empresa se persigue entre otras cosas aumentar la producción, reducir costos por tareas duplicadas, mejorar el rendimiento en el proceso de producción y mejorar el servicio a sus clientes etc. por lo que respecta al empresario este ve en dicho proceso el medio para que su empresa mejore laboralmente y logre su objetivo empresarial.

Por otro lado la administración pública busca que los servidores públicos realicen su trabajo con eficiencia y responsabilidad para proporcionar eficientemente los servicios que reclama la sociedad. (Ramírez, 1979:1)

Los objetivos principales de la capacitación son:

Aumentar la producción, optimizar el empleo de los recursos humanos, incrementar la unión del personal de la organización y de sus departamentos, maximizar el desempeño laboral, la motivación y la moral, explicar la importancia de la seguridad en el trabajo, optimizar el equipo y los recursos materiales, además de estandarizar prácticas y procedimientos organizacionales (Tyson, 1989:198).

En este orden de ideas la capacitación tiene básicamente dos razones de ser u objetivos que cumplir los cuales son proveer de conocimientos, habilidades y actitudes a los trabajadores y satisfacer las necesidades presentes de las organizaciones, además de prever situaciones que se deban resolver con anticipación.

### **1.2.2 Tipos de capacitación y algunas de sus características**

Conviene identificar los diversos tipos de capacitación que existen, ya que el personal de una organización cuenta con diversas aptitudes y actitudes ante el trabajo, además de que existe personal que labora dentro de la organización y cuenta con ciertas características y conocimientos para desarrollar sus funciones laborales y por otro lado se encuentra el personal de nuevo ingreso que por su condición debe ser capacitado para su integración laboral según las necesidades del puesto que ocupara dentro de la organización.

Los tipos de capacitación se pueden clasificar de tres maneras:

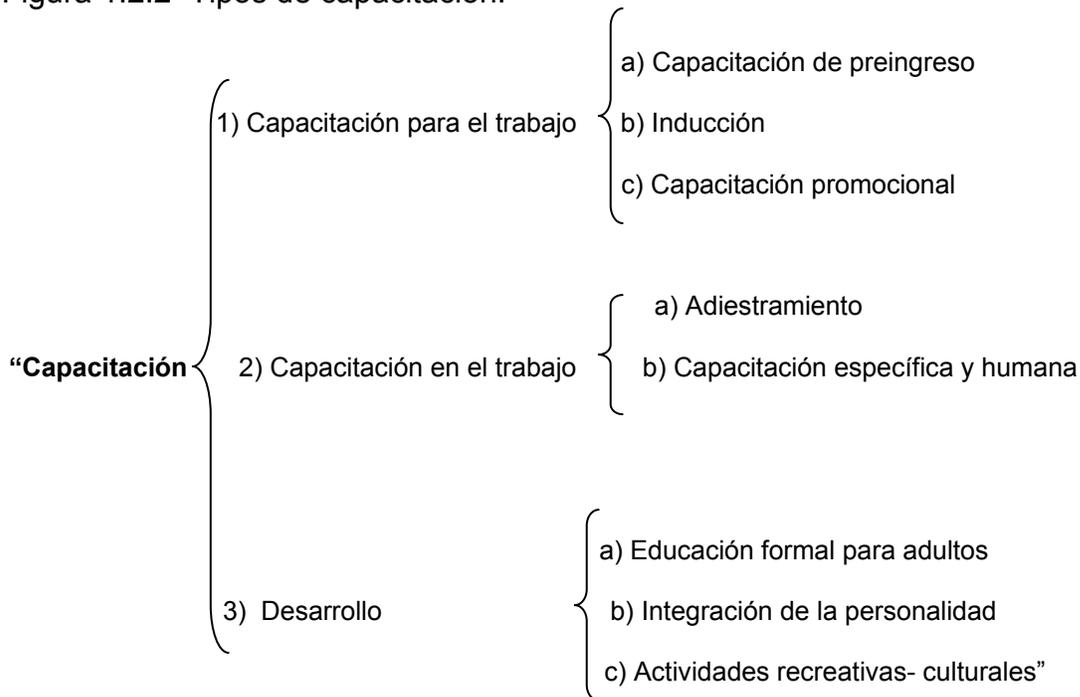
El primer tipo es la capacitación para el trabajo, es de índole escolar y se refiere a la adquisición de los conocimientos, habilidades y actitudes que requiere el trabajador para desempeñar una función específica. Dentro de esta, se encuentra la capacitación de preingreso la cual tiene como objetivo seleccionar al personal y otorgar habilidades y destrezas para desempeñar una función específica, también se encuentra la inducción que está formada por actividades que sirven para la integración del nuevo trabajador, además de que le facilita la información básica sobre la operación de la organización. Y la capacitación promocional que es necesaria para que el trabajador aumente su nivel de autoridad y mejore sus percepciones salariales.

El segundo tipo, es la capacitación en el trabajo, esta dirigida a desarrollar habilidades y mejorar actitudes de los trabajadores, en ella se trabaja simultáneamente el aspecto de la capacitación individual con los objetivos de la organización, además proporciona el personal idóneo para desarrollar determinadas actividades, esta integrada por el adiestramiento y la capacitación específica.

El tercer tipo es el desarrollo personal, que es la parte integral del sujeto, para que se logre el desarrollo se requiere de la capacitación y el adiestramiento y se requiere de tres elementos que son: la educación formal para adultos, en esta se necesita del apoyo de la educación escolarizada por parte de la organización hacia su personal. El segundo elemento es la integración de la personalidad que se constituye mediante eventos que son organizados para mejorar el ambiente y las actitudes del personal. Y el tercer elemento son las actividades recreativas y

culturales que son eventos para la convivencia familiar y las relaciones de trabajo. A continuación se muestra en la figura 1.2 los tipos de capacitación según Calderón Córdoba.

Figura 1.2.2 Tipos de capacitación:



Los tipos de capacitación que existen son los siguientes: capacitación para el trabajo, en el trabajo y el desarrollo personal (Calderón, 1995:22).

Con las observaciones anteriores se identifican los tipos de capacitación y sus características que los hacen diferentes de acuerdo a las condiciones individuales y de las necesidades reales de la organización. El desarrollo de los sujetos es parte fundamental ya que el personal necesita sentirse motivado y en desarrollo constante para estar involucrado con la organización.

### 1.3 MARCO JURÍDICO DE LA CAPACITACIÓN

El gobierno mexicano con el afán de abatir el déficit de mano de obra no calificada, así como poder enfrentar los cambios tecnológicos de la actualidad y

proporcionar mejores oportunidades a los trabajadores en cualquier área de producción o servicio, estableció la obligación que tienen las organizaciones de proporcionar la capacitación a todos sus trabajadores tanto en el sector público como en el sector privado, se ha demostrado que la falta de capacitación y adiestramiento del personal de una organización repercute en el ámbito económico y social a nivel personal, organizacional y nacional.

Todo trabajador debe recibir la capacitación ya que es un derecho constitucional y a la vez una responsabilidad y obligación de los patrones. (Ediciones UNITEC, 1997:141)

Para alcanzar el crecimiento y desarrollo nacional se han establecido una serie de disposiciones legales para proporcionar la capacitación a todos los trabajadores, contemplándose estas leyes en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y la Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal (Calderón, 1995:19-20).

Por lo que se puede resumir que la capacitación es un derecho de los trabajadores y a la vez es una obligación de los patrones hacia su personal.

### **1.3.1 La misión de la educación contemplada en la Constitución Política Mexicana**

La educación mexicana tiene como misión varios objetivos para lograr el desarrollo de la población y por ende de la sociedad, principalmente pretende conseguir que los individuos aumenten sus habilidades, destrezas y conocimientos, pero además busca obtener personas cultas, capaces de

adaptarse a la sociedad en la que viven y que sean la base de la productividad y de servicio de las organizaciones (Órnelas, 1995,57).

La Constitución Política de México establece que la educación que imparta el Estado será laica, democrática, trabajara para el progreso de la ciencia y la cultura, no permitirá la intervención de las doctrinas religiosas y fomentara la convivencia familiar y social. Por otro lado la educación enfrentara los fenómenos sociales que afecten el desarrollo de la sociedad como son la ignorancia, la obsolescencia, los fanatismos religiosos, la servidumbre etc. Todo esto se encuentra estipulado en la Constitución Política de México.

La capacitación es una forma de educación constante para los individuos, en la Constitución Política también esta estipulada su obligatoriedad de patrones y trabajadores, los primeros tienen que proporcionarla los segundos la tienen que recibir. La educación cuenta con diversas modalidades para preparar a los individuos y la capacitación es una forma de educarse no formalmente pero si de adquirir conocimientos para desarrollar una actividad laboral.

La Constitución Política de nuestro país establece que el Estado proporcionara el servicio educativo a la sociedad mexicana y que buscara que los individuos adquieran conocimientos, habilidades, destrezas, cultura, adaptabilidad social etc. en beneficio propio y nacional.

### **1.3.2 Artículos de la Constitución Política Mexicana referentes a la capacitación**

Los artículos de la Constitución Política de México que se refieren a la capacitación se encuentran en el título sexto, artículo 123 apartado A fracción XIII y fracción XXXI.

La fracción XIII indica que es obligación de cualquier organización proporcionar capacitación a sus trabajadores, no importando cual sea el giro de actividad de la organización, en este artículo y fracción se establece legalmente la obligación de cualquier organización pública o privada, de proporcionar capacitación a su personal, además indica que la ley reglamentaria que en este caso es la Ley Federal del Trabajo, es la encargada de establecer los métodos y sistemas en que se deberán basar los patrones para dar la capacitación a los trabajadores.

La fracción XXXI del mismo artículo estipula que los Estados de la república mexicana son los encargados de aplicar las leyes de trabajo en sus jurisdicciones territoriales, además señala que es obligación de los patrones en el aspecto educativo proporcionar capacitación a los trabajadores, para tal efecto y en virtud de que se cumpla tal artículo las autoridades federales se deben apoyar en las autoridades estatales.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que es una obligación de los patrones proporcionar capacitación a sus trabajadores, así como un derecho constitucional de los mismos recibir tal capacitación por parte de las organizaciones ya sean públicas o privadas. El artículo que legisla la capacitación es el 123 apartado A fracción XIII y XXXI (Const. Pol. Méx. 2000:136,140).

### **1.3.3 Artículos de la Ley Federal del Trabajo referentes a la capacitación**

Los artículos de la Ley Federal del Trabajo relacionados con la capacitación son los siguientes y se pueden clasificar en grupos según sus funciones.

Sobre el propósito de la capacitación:

153 A Elevar el nivel de vida y la productividad del trabajador.

153 F Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en sus actividades laborales, proporcionarle información sobre nueva tecnología, prepararlo para una vacante, prevenir riesgos de trabajo e incrementar la productividad.

Sobre las obligaciones de la organización:

153 M Incluir las cláusulas referentes a la obligación de proporcionar capacitación y adiestramiento por parte de la organización.

132 XV Proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores.

132 XXVIII Participar en la integración de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento.

153 B Impartir la capacitación dentro o fuera de la empresa.

153 O Informar a la S.T.P.S. sobre la constitución y bases generales de las comisiones mixtas, así como los programas de capacitación que se impartan.

153 C Las escuelas o instituciones que pretendan proporcionar capacitación deberán contar con el registro correspondiente ante la S.T.P.S.

153 P Los requisitos de las personas o instituciones para que puedan proporcionar la capacitación.

153 E Impartir la capacitación durante la jornada de trabajo.

153 K Atender convocatorias que haga la S.T.P.S. para la constitución de las comisiones mixtas.

153 N Presentar a la S.T.P.S. los planes y programas, así como informar de los avances y/o modificaciones de los mismos.

153 Q Especificar tiempos y características de la capacitación y aplicar inmediatamente los planes.

153 V Enviar a la S.T.P.S. la lista de constancias de todo el personal que tome cursos de capacitación.

Sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores:

153 A Derecho del trabajador a recibir capacitación y adiestramiento.

153 H Obligación de asistir puntualmente a los cursos, atender las indicaciones de los instructores y presentar exámenes de evaluación.

153 I Derecho a formar parte de la comisión mixta de capacitación y adiestramiento.

153 G La capacitación del trabajador de nuevo ingreso y la prestación de sus servicios será conforme a las condiciones de trabajo de la empresa o del contrato colectivo.

153 T Derecho a recibir constancia de capacitación por parte de la comisión mixta de la organización.

153 V Derecho a constancia respectiva de capacitación y a figurar en los registros de las comisiones mixtas y ante la S.T.P.S., además de tener derecho a ascensos una vez tomados los cursos de capacitación.

153 U Obligación a acreditar o presentar examen de suficiencia cuando el trabajador se niegue a recibir la capacitación.

Sobre las sanciones:

153 S Hace referencia a las sanciones a que se hace acreedor el patrón cuando no lleve a cabo la capacitación o cuando no presente a la S.T.P.S. los planes y programas de dicho proceso.

El artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo y todas sus fracciones reglamentan la capacitación (Trueba, 1995:94-102). Existen otros artículos de la misma ley

relacionados con la capacitación que solo se indicaran en el anexo 1. Dichos artículos son: 180 IV, 391 VII-VIII, 412 V, 523 V, 526, 527 II, 527 A, 529 II, V, 537 III y IV, 538, 539 III, 539 B y C, 698, 699 y 892.

#### **1.3.4 Artículos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal referentes a la capacitación**

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal también forma parte del marco jurídico de la capacitación, la cual en su capítulo II, artículo 40 fracción VI señala como atribuciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social “promover el desarrollo de la capacitación y el adiestramiento en y para el trabajo, así como realizar investigaciones, prestar servicios de asesoría e impartir cursos de capacitación que para incrementar la productividad en el trabajo requieran los sectores productivos del país, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública” ([www.secodam.gob...](http://www.secodam.gob...)).

Es así como la S.T.P.S. queda facultada para vigilar el cumplimiento de las obligaciones y derechos de trabajadores y patrones en materia de capacitación y adiestramiento, argumentando que la capacitación y la productividad son pilares del crecimiento económico del país, lo que permite alcanzar una sociedad más igualitaria.

#### **1.3.5 Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal**

El 10 de Abril del año en curso el H. Congreso de la Unión de nuestro país decreto la creación de la Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal, dicha ley fue publicada en el Diario Oficial de la Federación con la misma fecha, la cual entrara en vigor 180 días después de su

publicación en dicho diario. Dicha ley estipula el derecho y obligación de los servidores públicos de capacitarse y actualizarse para desempeñar mejor sus funciones laborales en beneficio de la sociedad. ([www.cddhcu.gob.mx...](http://www.cddhcu.gob.mx...))

La mencionada ley fue creada con la finalidad de tener mayor igualdad de oportunidades en las funciones públicas para mejorar los servicios a la sociedad. Dentro de las obligaciones principales en esta ley se encuentran: la participación en los programas de capacitación obligatoria que comprende la actualización, especialización y educación formal de los servidores públicos, para que adquieran los conocimientos básicos acerca de la dependencia en la que laboran. Además se manifiesta la necesidad de que la capacitación impartida sea de calidad con el propósito de lograr actualización y perfeccionamiento en los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar actividades de mayor responsabilidad. Los artículos referentes a capacitación se mencionan en el anexo número 2.

Los cuatro documentos oficiales mencionados avalan la legitimidad, derecho y obligación de la capacitación, por parte de las autoridades y de los trabajadores y se mencionan cada uno de los artículos que hacen referencia al marco jurídico del proceso de capacitación.

## **CAPÍTULO II**

### **LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS**

## **2.1 LA CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS COMO ACTIVIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

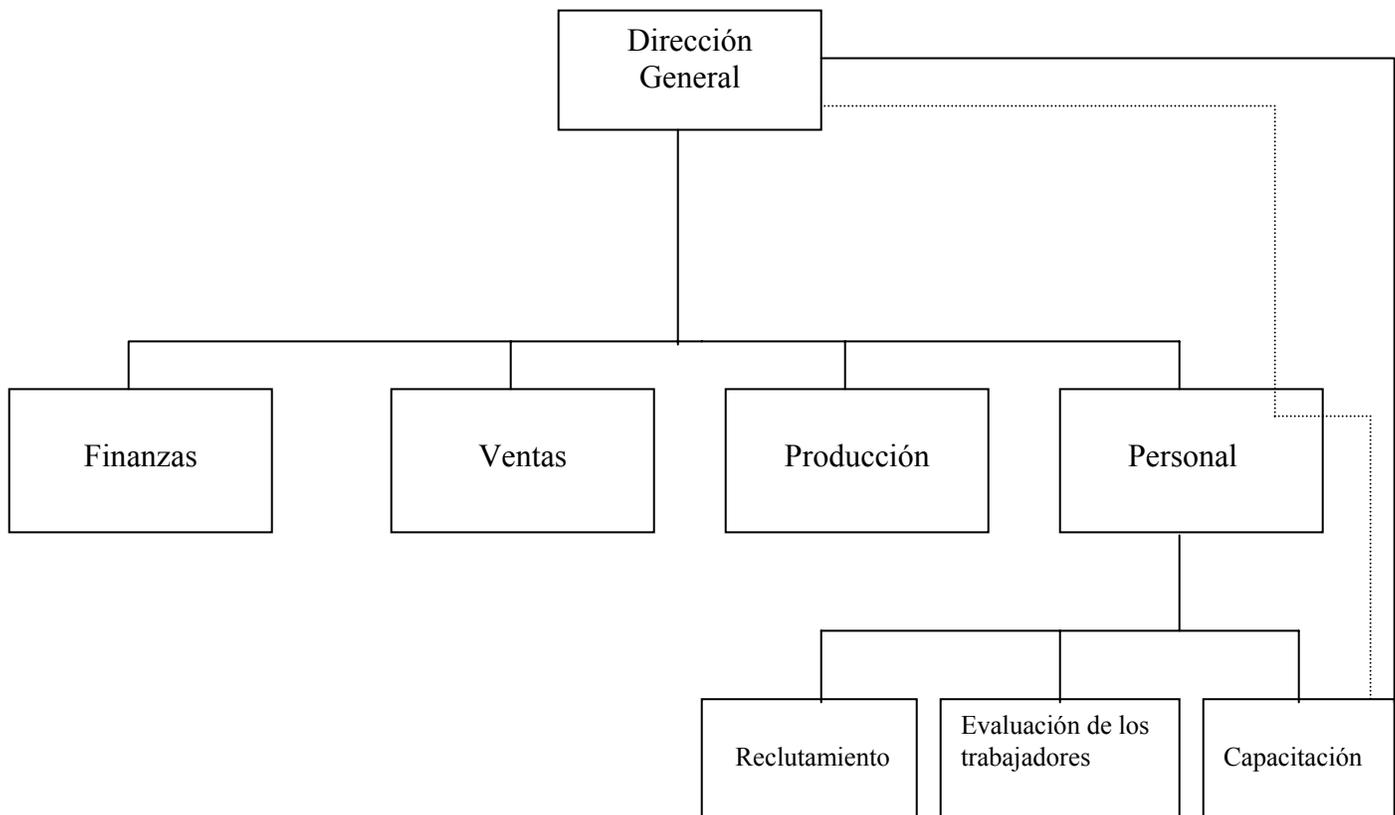
Algunas de las actividades del departamento de recursos humanos son las siguientes: reclutamiento, selección de personal, relación de los recursos humanos, evaluación de los trabajadores, desarrollo de los mismos, capacitación o entrenamiento, nóminas etc.

El departamento de personal depende directamente de la dirección general de la organización y es el encargado de proporcionar la capacitación al recurso humano ya que ello influye para que se cuente con personal calificado y motivado, ambos aspectos son de vital importancia para lograr los objetivos organizacionales. El departamento de personal promueve la capacitación de los recursos humanos en el aspecto tecnológico y sobre todo en el aspecto de motivación personal, ya que esto último es un factor determinante para la capacitación del personal y su desarrollo dentro de la organización (Siliceo, 1980:28).

El departamento de personal forma parte de la administración de la organización y el jefe de este departamento o el encargado de la capacitación deben proporcionar toda la información referente a los programas de capacitación así como sus resultados a la dirección o gerencia para que se tomen las medidas necesarias y se mejoren los resultados de dicho proceso, ya que los altos mandos de las organizaciones son los encargados de las tomas de decisiones en todos los aspectos administrativos (Reyes, 1993:174), cabe mencionar que en países como México la capacitación depende del compromiso e interés que la gerencia o la dirección tengan sobre dicho proceso.

A continuación se indica en el organigrama 2.1 el lugar que ocupa la capacitación dentro de las organizaciones.

Organigrama 2.1 Lugar que ocupa la capacitación dentro de las organizaciones según Alfonso Siliceo.



La capacitación de los recursos humanos es una actividad del departamento de personal y este a su vez depende de la dirección general de la organización (Siliceo, 1980:29).

El departamento de personal se encarga de integrar y coordinar los recursos humanos con los que cuenta la organización para el logro de las metas y objetivos establecidos por la misma, por lo que la administración de recursos humanos tiene

como una de sus tareas principales proporcionar la capacitación requerida por los trabajadores de la organización, para adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y actitudes en beneficio propio, organizacional y del país.

El recurso humano es el cimiento y motor de toda organización ya que su influencia es decisiva en el desarrollo y desenvolvimiento de la misma, por lo que la capacitación se considera vital, ya que el hombre es y continuará siendo el activo más valioso para cualquier organización (Octavi Roca, 1998:29) por ello la administración de personal da gran énfasis a la capacitación y al entrenamiento.

El hombre tiene como finalidad actualizar sus habilidades y adquirir nuevos conocimientos, es decir desea perfeccionarse con ayuda de la educación y la capacitación para desarrollarse a si mismo, a la organización en la que labora, a la sociedad y a su país. Cualquier intento de educar o capacitar al personal de una empresa por muy exitosa que sea desde el plano técnico será un fracaso si carece de una administración de personal eficiente. Cualquier esfuerzo que en materia de capacitación se lleve a cabo para facilitar la integración y cooperación del personal contribuirá a consolidar un mejor clima de relaciones humanas, de productividad y/o de servicio.

La función de la administración de personal es proveer de personal calificado a la organización actualizando sus conocimientos y habilidades, además de promover los cambios en las actitudes de los recursos humanos para su desenvolvimiento laboral dentro de la organización con ayuda del proceso de capacitación.

## **2.2 LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y LA EDUCACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL**

La preparación de las personas consiste en un proceso continuo de educación y capacitación para incorporarse al sector productivo, cualquier país tiene que hacer uso de ambos procesos para tener personal competente en el ámbito laboral y enfrentar los retos actuales de competencia de mercado (Pain, 1996:27). Las organizaciones saben de la importancia de contar con personal que tenga un nivel escolar avanzado y que esté en capacitación constante para enfrentar los cambios tecnológicos y científicos que a diario surgen en el mundo laboral, los cuales sirven de base para que dichas organizaciones puedan subsistir y permanecer competentes en un mercado globalizado (Jones, 1993:22). Por lo que el recurso humano sigue siendo el factor más valioso con el que se cuenta laboralmente, tener una infraestructura moderna, tecnología de punta etc., no garantiza el éxito de la organización si no se cuenta con personal capacitado y con un grado de educación suficiente para que pueda manejar los recursos disponibles de la organización.

En nuestro país se carece de una capacitación constante y se tiene una educación que se encuentra en crisis por problemas políticos, económicos y sociales, que afectan a las personas y a organizaciones públicas y privadas. La capacitación en México se proporciona en su mayoría por ser considerada una obligación, no se toma como un proceso de mejora continua que permite elevar la productividad y minimizar los problemas existentes y prever las dificultades del futuro. (Jones. 1993:24).

Por otro lado la educación se encuentra en una situación precaria, sobre todo en el nivel básico, lo que influye de manera determinante en la formación de alumnos con grandes deficiencias en sus conocimientos para integrarse al ámbito laboral, es muy complicado resolver el problema de la educación en los niveles medio superior y superior, ya que estos niveles preparan a los estudiantes en una forma desfasada en cuanto a los conocimientos y necesidades que se necesitan cubrir para poder incorporarse al sector productivo actual.

La capacitación y la educación son procesos de formación para integrarse eficientemente al ámbito laboral, ambos procesos son de suma importancia para poder hacer frente a los retos de la productividad, competitividad y cambios tecnológicos y científicos los cuales son factores que intervienen a diario en las organizaciones (Hernández, 1980:395). Su importancia no se puede cuestionar por que con base en dichos procesos se puede alcanzar el desarrollo personal, organizacional y del país. Sin embargo la capacitación es considerada la mayoría de veces como un costo y una obligación hacia los patrones en lugar de considerarse como un proceso de mejora continúa con beneficios personales y organizacionales.

### **2.2.1 La Importancia de administrar la capacitación en organizaciones educativas**

Administrar el proceso de capacitación se hace necesario a partir de considerar dicho proceso como una actividad planeada, en la cual el recurso humano es el beneficiado directo al igual que la organización en la que trabaja. La capacitación es considerada como una actividad educativa y formativa en la vida del ser humano, por ello es que se debe administrar ya que los retos de los cambios

tecnológicos, sociales y organizacionales requieren de personal que se capacite y actualice constantemente para lograr entre otras cosas mejorar sus percepciones salariales y aumentar su status social, además de servir para alcanzar los objetivos organizacionales.

En el ámbito educativo administrar la capacitación es indispensable, ya que las organizaciones educativas tienen la obligación de brindar un servicio educativo de calidad y eficiencia, lo cual se lograra si se cuenta con personal altamente capacitado para brindar el servicio educativo, por ello es importante administrar la capacitación en las organizaciones educativas ya que estas, son las responsables de impulsar el sistema educativo nacional y al igual que en todas las organizaciones públicas y privadas el factor humano sigue siendo el recurso más valioso por ello debe estar en constante capacitación, por que de lo contrario se corre el riesgo de tener una educación atrasada conforme a los avances y necesidades del mundo actual (De Puelles, 1986:49).

No se puede proporcionar a los trabajadores dicho proceso basándose en ideas y criterios propios y arbitrarios de las autoridades educativas, por lo que es necesario tener una detección de necesidades en las áreas de trabajo y en las deficiencias laborales de los trabajadores, donde el departamento de personal es el encargado de la administración del proceso de capacitación.

Administrar el proceso de capacitación en las organizaciones educativas es de gran importancia para lograr los objetivos del sistema educativo cuya finalidad primordial es formar recursos humanos en beneficio de la sociedad y contribuir al desarrollo nacional, por ello se debe tener procesos de capacitación bien administrados para lograr los objetivos de las organizaciones educativas.

## **2.2.2 La importancia de la calidad de la capacitación en organizaciones educativas**

El nuevo siglo exige enfrentar los aspectos tecnológicos, económicos, sociales y políticos con un alto nivel de conocimientos, habilidades y actitudes por parte del recurso humano, por ello impartir capacitación con calidad cobra gran importancia pues solo así se pueden lograr los cambios necesarios para lograr la productividad necesaria en un mercado globalizado y/o contar con personal eficaz para ofrecer los servicios a la sociedad de forma eficiente, en otras palabras la capacitación requiere ser proporcionada con calidad para poder hacer frente a los grandes retos del siglo XXI (De Allende tr., 1991:114-117). La educación y la capacitación necesitan formar individuos aptos laboralmente, en este mundo que se rige por los conocimientos adquiridos y por la competitividad. Todos los niveles de formación desde la educación básica, media y superior, organizaciones públicas y privadas promueven la preparación constante de las personas, en la mayoría de ocasiones se imparten programas educativos y de capacitación con baja calidad lo que se ve reflejado en un bajo nivel de preparación de estudiantes y trabajadores, por lo que es necesario proporcionar capacitación con calidad para compensar las deficiencias del recurso humano en el campo laboral ya que se ven afectadas organizaciones, personal y por ende la sociedad.

Para lograr la calidad en dicho proceso en las organizaciones educativas se debe mejorar los ingresos de los instructores ya que es desmotivante impartir cursos cuando no se percibe el salario suficiente para poder cubrir las necesidades básicas y prioritarias, el factor económico es pieza clave si se quiere impartir procesos formativos con calidad en cualquier organización (Koontz, 1997:471).

Otros elementos que son relevantes para poder impartir dichos procesos formativos con calidad es que los instructores obtengan un progreso social (estatus social), oportunidades de continuar estudios de postgrado, estar ellos mismos en actualización constante etc. Lo anterior está relacionado directamente con el financiamiento al ámbito educativo y por ende de la capacitación por parte del gobierno, el factor económico no es el único que afecta el problema de la calidad en dicho proceso ya que intervienen factores políticos y sociales. Para tener éxito y calidad en los procesos formativos es necesario tener un seguimiento y evaluación de los mismos con la finalidad de identificar fallas y poderlas minimizar para reducir las deficiencias y necesidades encontradas que afectan la calidad en todo proceso formativo del recurso humano.

La calidad de la capacitación en las organizaciones educativas aporta un personal bien preparado para hacer frente a los retos y cambios científicos y tecnológicos que se presentan en el nuevo siglo tanto en organizaciones públicas como en privadas. Los elementos que influyen para obtener la calidad en el ámbito educativo son económicos, voluntad política, interés de las autoridades educativas y deseo personal de superación.

### **2.2.3 La necesidad de contar con personal capacitado en las organizaciones educativas**

La necesidad de contar con personal capacitado en las organizaciones educativas en nuestro país es apremiante, los servicios educativos no pueden ser proporcionados por personal que no se encuentre capacitado para realizar sus labores eficientemente, la capacitación es un proceso valioso e indispensable para enfrentar la necesidad y déficit de personal no capacitado. Por otro lado la ignorancia y obsolescencia, son fenómenos que contribuyen en forma negativa para la prestación de un servicio con calidad y/o poder alcanzar la producción ó competitividad entre las organizaciones (Siliceo, 1980:17), por lo tanto se debe trabajar con responsabilidad para eliminar gradualmente dichos fenómenos, no se puede eliminar tal problemática ni superar el déficit de personal no capacitado en un corto tiempo, debido a que son problemas que están rodeados por diferentes factores sociales, económicos y de motivación personal.

La nueva tecnología y la necesidad de brindar un servicio eficiente en las organizaciones educativas reclaman nuevos conocimientos y actitudes por parte de los trabajadores, ya que es en estas instituciones donde se forman los recursos humanos que reclaman las organizaciones para lograr sus objetivos y asimismo el gobierno adquiere el personal adecuado para la prestación de sus servicios.

### **2.2.4 Los retos de la capacitación de recursos humanos en las organizaciones educativas**

Actualmente la capacitación que proporciona el gobierno y el sector privado a sus recursos humanos es insuficiente para solucionar sus problemas y necesidades laborales, ya que proporcionar capacitación representa gastos que muchas

organizaciones no están dispuestas a solventar debido a la situación económica del país y de las mismas organizaciones, además de que no se cuenta con una educación básica que proporcione conocimientos concretos para integrar a las personas al sector productivo por lo que la capacitación tiende a ser muy amplia y al mismo tiempo costosa para poder formar personal capacitado y competitivo, además de que se corre el riesgo de que el personal una vez capacitado sea pretendido y absorbido por otra organización.

El sistema educativo nacional cuenta con un enorme déficit de personal calificado en todos los niveles, la estructura organizacional de la SEP es muy compleja lo que dificulta tener un nivel educativo acorde a las necesidades de producción y/o servicios que reclaman la sociedad y el mercado laboral. Las organizaciones educativas públicas y privadas no son suficientes para proveer el personal calificado que se requiere en el ámbito laboral (Siliceo, 1980:15), por lo que los retos de la capacitación en las organizaciones educativas son: preparar al alumno con la calidad y cantidad de conocimientos necesarios para integrarse al sector productivo de manera eficiente, conseguir el apoyo financiero por parte de las organizaciones públicas y privadas para abatir el rezago educativo y de capacitación ya que dichos sectores son los beneficiados directos de contar con personal calificado, a pesar de la inversión por parte del gobierno en el sector educativo el problema no se solucionara si dicha inversión no llega a sus destinatarios finales que son docentes, trabajadores y estudiantes.

No se podrá hacer frente al nuevo siglo si se cuenta con personal del ámbito educativo que no se encuentre capacitado, ya que el servicio de la educación

debe ser proporcionado con calidad y responsabilidad, la capacitación debe proporcionar los conocimientos, valores, habilidades y actitudes acordes a las necesidades de las organizaciones educativas en beneficio de la comunidad estudiantil y por ende de la sociedad.

Los retos de la capacitación de los recursos humanos en las organizaciones educativas en la actualidad son: preparar al personal y al estudiante para poder hacer frente a los cambios científicos y tecnológicos que se dan tanto en organizaciones como en la sociedad, cambios que son necesarios en el sector productivo y/o de servicio en este mundo de mercado globalizado donde cada vez es mayor la competitividad entre individuos y organizaciones, se deben eliminar los procedimientos laborales que se siguen practicando con base en la experiencia laboral para erradicar las costumbres y hábitos que afectan de manera negativa los servicios ó productividad de las organizaciones (Flores, 1994:64), asimismo se debe promover el financiamiento público y privado para apoyar la educación y capacitación a la vez, ya que las organizaciones son las beneficiadas de contar con personal capacitado y los países mas avanzados tecnológicamente y con mayor poder económico saben de la importancia de lo que representa la inversión económica en el sector educativo.

### **2.3 INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE CAPACITACIÓN**

En la actualidad el proceso de capacitación es una forma extraescolar de educación y aprendizaje, aspectos que son necesarios para el desarrollo económico de cualquier individuo y de la organización en la que labora. El proceso mencionado busca obtener cuadros de personal que respondan a las necesidades de los avances científicos y tecnológicos que sirven para elevar la productividad

y/o calidad en los servicios. La capacitación es una respuesta al déficit de personal calificado, al aumento y rápidos cambios organizacionales y tecnológicos y a la necesidad de tener personal calificado para poder ser competitivo en el mercado de trabajo. Desde el punto de vista económico se considera como una inversión, mediante la cual el personal adquiere conocimientos suficientes para aumentar su status social y su productividad o calidad en el servicio, lo que se vera reflejado en sus percepciones salariales y en beneficios laborales para que las organizaciones se mantengan en un nivel competitivo (Flores, 1993:64). La capacitación no se lleva a cabo por si sola corresponde a las autoridades llevar a cabo este proceso permanentemente donde se deben detectar las necesidades reales y prioritarias de la organización para poder planear y llevar a cabo los programas de capacitación adecuados. Es decir, el proceso de capacitación no puede dar resultados positivos si se desarrolla según los criterios del personal y basado en experiencias propias por lo que se requiere una serie de pasos o metodología para que sea adecuado y efectivo. Los responsables de la capacitación actúan como agentes de cambio ya que al contar con los medios adecuados moldean la conducta de los trabajadores con el propósito de actualizar sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Es evidente que existe una estrecha vinculación entre el proceso de capacitación y el adecuado desempeño de las funciones que se realizan en una organización y en este sentido es importante destacar que la capacitación es una inversión y no un gasto de operación ello se debe a que los efectos de mejora se ven reflejados a largo plazo y en beneficio de la organización.

El proceso de capacitación requiere de una planeación operante y efectiva, para ello se tendrá que partir del conocimiento pleno y sistematizado de la realidad interna y externa, esto es, reconocer problemas y necesidades, recursos disponibles y características del medio que favorezcan u obstaculicen los objetivos organizacionales, conocer qué es la empresa u organización, porqué y para qué existe y sobre todo hacia donde se dirige posibilita una mejor toma de decisiones sobre las acciones que se deberán tomar para la formación y capacitación de los recursos humanos con los niveles de calidad y competitividad que requieren las organizaciones para mantenerse en el mercado y/o mejorar los servicios que se brindan en el caso del sector público.

### **2.3.1 Concepto de diagnóstico y detección de necesidades en la capacitación**

El diagnóstico y detección de necesidades es la fase del proceso de capacitación que permite identificar las necesidades reales y prioritarias que tienen los trabajadores de una organización en cuanto a deficiencias de conocimientos, habilidades y actitudes en su ámbito de trabajo, dicho diagnóstico se lleva a cabo con el propósito de implementar programas de capacitación destinados a resolver la problemática o discrepancia entre lo que debe hacerse y lo que se hace en realidad pero cuando los problemas detectados son de tipo económico o administrativo corresponde a la organización hacer los cambios pertinentes y necesarios para resolver esta problemática. Con base en el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) se planean los programas, ya que analiza los aspectos en los que hay carencias o deficiencias laborales por parte de los

trabajadores además de que identifica en que áreas de la organización es necesario implementar cursos de capacitación (Pinto, 1994:61).

El análisis de las necesidades de capacitación requiere un diagnóstico que permita conocer la situación real de la organización para detectar los problemas y a la vez dar algunas propuestas para resolverlos. A fin de dirigir el proceso con efectividad, oportunidad y calidad se hace imprescindible satisfacer las necesidades existentes de la organización que contribuyan al logro de los objetivos establecidos.

Por ello el DNC se considera la parte medular del proceso, la información que brinda constituirá los antecedentes básicos y necesarios para planear, elaborar y aplicar con éxito los programas correspondientes.

El diagnóstico y detección de necesidades en el proceso de capacitación es la etapa que investiga y detecta las necesidades reales de capacitación por las que atraviesa el personal de una organización en lo que se refiere a conocimientos, habilidades y actitudes en el trabajo y sirve para elaborar los programas acordes a las necesidades detectadas.

### **2.3.2 La planeación de la capacitación**

La capacitación es un proceso planeado ya que esto permite fijar los hechos o procedimientos que se realizarán, para obtener los resultados esperados es necesario tener una planeación elaborada con anticipación la cual permita resolver los problemas detectados en los individuos y en las diversas áreas de trabajo de las organizaciones.

Para que la capacitación contribuya a la consolidación de la organización debe considerarse como un proceso planeado de instrucción y formación constante, ya

que los retos y cambios científicos y tecnológicos se dan a diario (Chiavenato, 2000:572).

La planeación de la capacitación consiste en determinar para qué y por qué se debe capacitar y los medios que se deben utilizar para lograrlo por lo que debe realizarse de acuerdo con una metodología que conduzca a la capacitación a obtener resultados que satisfagan las necesidades detectadas con anterioridad. Según Chiavenato la planeación de la capacitación se debe hacer como se menciona en el anexo 3 y considera a la capacitación igual que al entrenamiento.

La capacitación se debe proporcionar mediante una planeación de lo contrario dará como resultado gastos o pérdidas económicas, malestar en autoridades y trabajadores, tiempo desperdiciado o improductivo y continuar con las deficiencias y necesidades detectadas.

## **CAPÍTULO III**

### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL NO DOCENTE DE LA BIBLIOTECA GREGORIO TORRES QUINTERO**

### **3.1 ANTECEDENTES DE LA BIBLIOTECA GREGORIO TORRES QUINTERO**

Cuando se crea la UPN en el año de 1978 se desarrolla a la vez el área de Servicios de Biblioteca y Apoyo Académico y se le concede una importancia significativa ya que como lo señala el decreto de creación de esta Universidad en su capítulo II artículo 20 sus áreas académicas son: Docencia, Investigación, Difusión y Servicios de Biblioteca y Apoyo Académico (Diario oficial, 1978:8,17).

Al crearse la UPN, la Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico a través de su biblioteca “Gregorio Torres Quintero” paso a preservar el acervo documental del Centro de Documentación Pedagógica del Instituto Nacional de Pedagogía, del Centro Nacional de Documentación e Información Educativa y Museo Pedagógico Nacional, el cual desapareció en 1977, es así como dicha biblioteca forma sus primeras colecciones en 1979, en su inicio dicha biblioteca estaba estructurada de la siguiente manera: una jefatura de área, dos departamentos y tres secciones ubicados en el edificio de la unidad El Rosario de la UPN (<http://biblioteca...>).

La biblioteca de esta Universidad forma parte de la Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico, la cual depende en orden jerárquico de la Secretaría Académica. Se le dio dicho nombre en honor del ilustre pedagogo mexicano Gregorio Torres Quintero, cuyo pensamiento contribuyó a poner las bases de la pedagogía y de instituciones educativas en nuestro país. En 1980 la Universidad tuvo su propio terreno y empezó la construcción de sus edificios, entre ellos el de la biblioteca. En su inicio sus instalaciones se ubicaban en Azcapotzalco, mientras se realizaba en Ajusco los trabajos de construcción donde sería ubicada físicamente la Universidad. El edificio de la biblioteca actual se diseño tomando en cuenta las normas de la asociación de bibliotecas e instituciones de enseñanza

superior. Fue planeado en tres niveles previendo el desarrollo y crecimiento a futuro del material documental, de los usuarios y del personal. El proyecto académico de 1985 permitió revisar y precisar los objetivos y funciones del área de Servicios de Biblioteca y Apoyo Académico y fue a partir de este proyecto que dicha área se constituye como Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico la cual sigue dependiendo de la Secretaría Académica de la UPN.

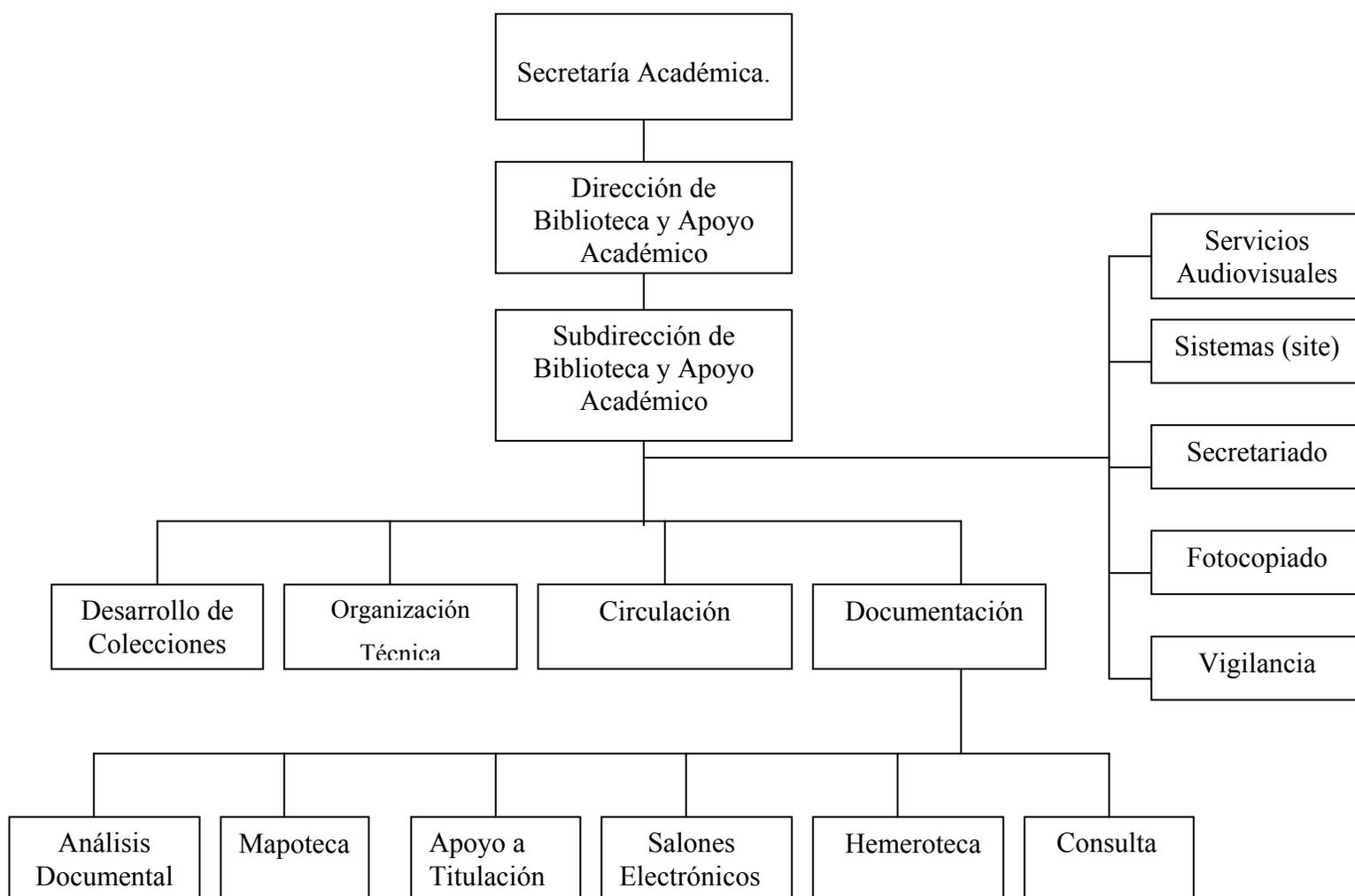
### **3.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA BIBLIOTECA G.T.Q.**

La Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico ha tenido que modificar su estructura por cuestiones de operatividad y funcionamiento por lo que en el año de 1990 se planteo la necesidad de un cambio en su estructura orgánica, administrativa y física para poder cumplir con el propósito de elevar la calidad y cantidad de los servicios bibliotecarios que se proporcionan. Se estructuró de la siguiente manera: una dirección, tres subdirecciones, doce departamentos y once coordinaciones. Estos cambios repercutieron de manera favorable en el mejoramiento de la biblioteca porque se incorporaron medios automatizados, se incrementaron los recursos humanos y sobre todo se enriqueció la adquisición de material documental. Además se ampliaron y remodelaron los espacios para poder desempeñar de forma óptima las funciones de la biblioteca. Existen diferentes factores que determinan la estructura y funciones de la Universidad, algunos son reflejo de la problemática del país, dependiendo de el momento histórico de que se trate, los cambios, innovaciones y reestructuraciones obedecen no solamente a los estudios e investigaciones que se realizan dentro de la propia Universidad sino también al momento político, económico y social que el país este viviendo, todos los cambios que se den en la Universidad tienen que repercutir en sus áreas

debido a que la biblioteca es un subsistema del sistema general que es la Universidad.

La estructura orgánica actual de la biblioteca Gregorio Torres Quintero se muestra en el diagrama 3.2

Diagrama 3.2 Organigrama de la biblioteca Gregorio Torres Quintero



La Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico tiene la siguiente estructura: depende directamente de la Secretaría Académica, tiene una Subdirección de Biblioteca y Apoyo Académico la cual tiene a su cargo las áreas de fotocopiado,

servicios audiovisuales, vigilancia, secretariado y sistemas, cuenta con cinco departamentos para dar los servicios de la biblioteca a la comunidad universitaria y usuarios externos. Dichos departamentos se pueden clasificar de la siguiente manera: el área técnica comprende los departamentos de desarrollo de colecciones y el de organización técnica, por otro lado se encuentra el área de servicios que comprende los departamentos de servicios audiovisuales, circulación y documentación, este último tiene a su cargo las áreas de análisis documental, mapoteca, apoyo a titulación, salones electrónicos, hemeroteca y consulta. A continuación se muestra el número de trabajadores por área de trabajo.

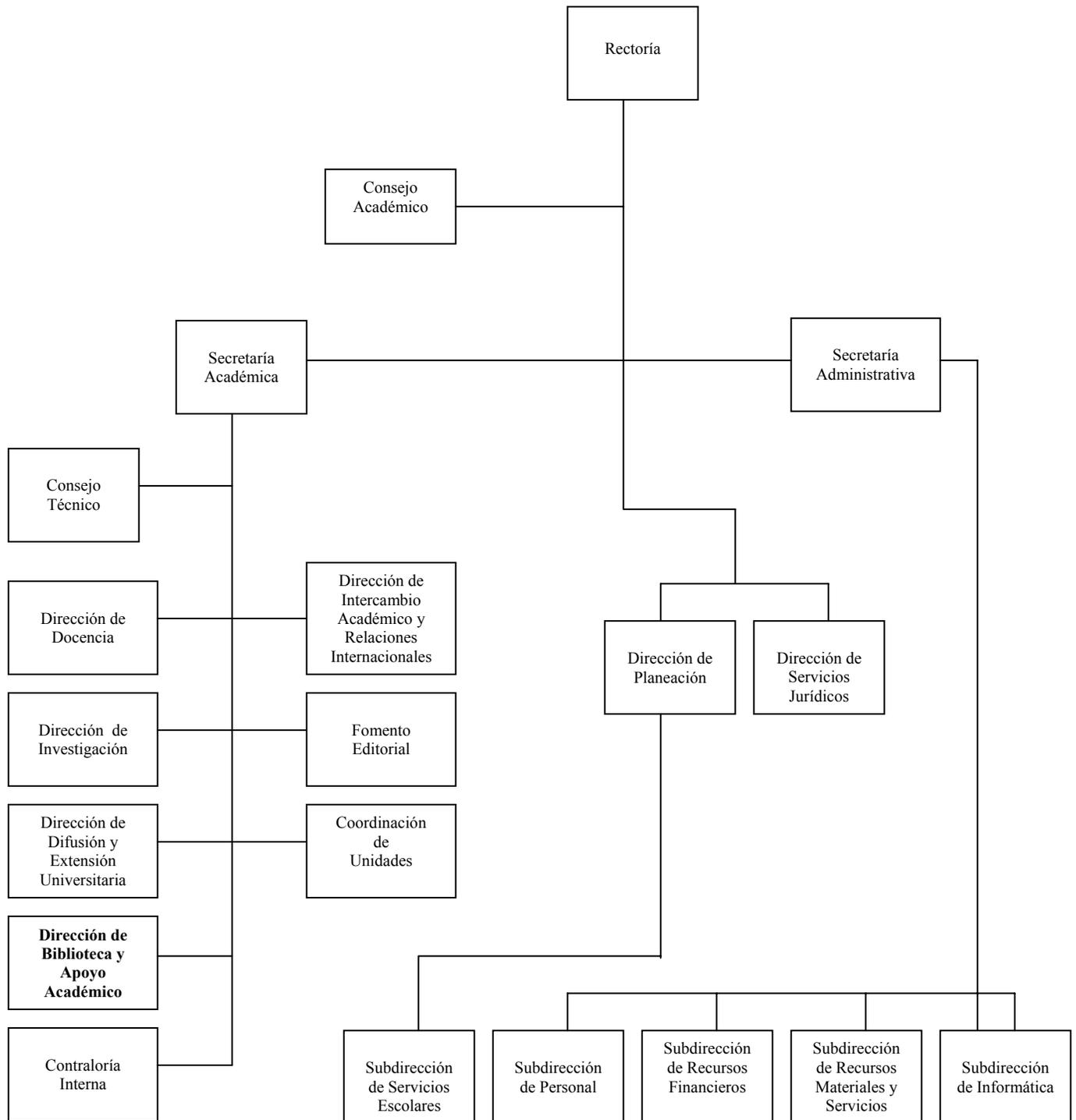
Número de trabajadores por área de trabajo

Área	Número de trabajadores
Desarrollo de colecciones	14
Organización Técnica	22
Circulación	30
Documentación	27
Servicios audiovisuales, sistemas, fotocopiado, secretariado y vigilancia	28
Total	121

### 3.2.1 La biblioteca G.T.Q. dentro de la estructura orgánica de la UPN.

A continuación se muestra la estructura orgánica de la UPN Unidad Ajusco, dentro de la cual se encuentra la ubicación y dependencia de la biblioteca Gregorio Torres Quintero (organigrama funcional UPN).

Diagrama 3.2.1 Organigrama de la Universidad Pedagógica Nacional



La biblioteca G.T.Q. forma parte de la estructura orgánica de la UPN Unidad Ajusco, tiene nivel directivo, depende en orden jerárquico de la Secretaría Académica y a su vez de la Rectoría.

### **3.3 OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA G.T.Q.**

Los objetivos de la biblioteca son:

“Contribuir a la superación permanente de la actividad académica de la Universidad, prestar servicios de información documental para atender los requerimientos de la UPN y del sector educativo. Apoyar a mejorar la calidad de la práctica académica y profesional de los trabajadores de la Universidad, brindar servicios de apoyo didácticos a las actividades académicas de la Universidad y establecer y fortalecer mecanismos de comunicación e intercambio con las instituciones dedicadas al estudio de los problemas educativos” (<http://biblioteca...>).

Las funciones de la biblioteca son:

“Mantener información y coordinación operativa con los órganos académicos y administrativos y en particular con aquellos que se relacionan de manera directa con la información documental. Administrar e impulsar los servicios bibliotecarios y de apoyo académico conforme a los objetivos y necesidades de la UPN y del sector educativo en general. Establecer, en coordinación con la dirección de planeación, los lineamientos normativos y funcionamiento de la biblioteca y coordinar permanentemente las actividades referentes al desarrollo de colecciones, organización técnica del material documental, servicios bibliotecarios y apoyo académico, dictaminar sobre la adopción y adecuación de manuales, instructivos y guías técnicas de rutina y sobre los documentos técnicos y normativos que propicien el desarrollo de los servicios y apoyo académico de la UPN. Proponer la celebración de convenios sobre servicios documentales y de apoyo académico con instituciones de los sectores público y privado del país y del extranjero. Dictaminar sobre las necesidades indispensables de espacios, instalaciones, mobiliario y equipo así como del material documental y el personal idóneo para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la biblioteca. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la dirección de biblioteca y apoyo académico, integrar el programa anual de actividades de la Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico y presentarlo a la Secretaría Académica, coordinar la operación y desarrollo del sistema bibliotecario pedagógico. Incorporar la biblioteca a los sistemas y redes electrónicos de intercambio de información y documentación nacional e internacional. Realizar las demás funciones que le asigne la secretaría académica, presentar informes periódicos de las actividades desarrolladas, evaluar permanentemente el desarrollo de las actividades de la dirección y hacerlo del conocimiento de las autoridades correspondientes” (<http://biblioteca...>).

El papel de la biblioteca se define dentro del marco de los objetivos y funciones de la Universidad, sigue siendo un elemento de apoyo para que la Universidad logre sus fines de enseñanza, investigación, difusión de la cultura y realice sus actividades de planeación, organización y administración.

La Biblioteca G.T.Q. como toda biblioteca universitaria realiza actividades para reunir, organizar y administrar una gran cantidad de información contenida en sus recursos documentales y en línea, además selecciona y adquiere este material para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos.

### **3.3.1 Servicios de la biblioteca Gregorio Torres Quintero**

La biblioteca proporciona servicios de consulta e información disponibles en lugares fácilmente identificables al interior de ella durante las horas de servicio establecidas, las cuales son de lunes a viernes de 07:00 a 21:00 hrs. y sábados de 09:00 a 14:00 hrs. Debe prestar ayuda especializada a los usuarios para el uso de los recursos de la biblioteca, servicios que facilitan el acceso a los medios impresos y no impresos, a los bancos de datos legibles por máquina y los que posibiliten el acceso a la información de las colecciones de otras bibliotecas vía internet (folleto de servicios...).

Los servicios que ofrece la biblioteca G.T.Q. pueden dividirse en básicos y especializados los cuales se ofrecen a medida que los usuarios se especializan en sus estudios.

Dentro de los servicios básicos que ofrece la biblioteca se encuentran los siguientes: consulta del acervo bibliotecario, préstamo de material bibliográfico y hemerográfico, préstamo en sala, préstamo interbibliotecario, fotocopiado, visitas guiadas, vigilancia y paquetería.

Dentro de los servicios especializados se encuentran los siguientes:

Publicaciones de boletines bibliográficos, en estos se encuentran las listas o fichas de referencia bibliográficas.

La colección de bibliografías, es una lista de obras referentes a determinado tema que interese al usuario.

Los boletines en los que aparecen los materiales de reciente adquisición.

Difusión selectiva de información, el usuario recibe la información más actual de acuerdo a sus intereses específicos por medio de bibliografía elaborada por el personal académico de la biblioteca o a través de búsquedas manuales o en línea.

Consulta por internet, la dirección de la página electrónica de la UPN es: [www.upn.mx](http://www.upn.mx) , <http://200.23.113.237> y/o <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/> es la dirección electrónica de la biblioteca.

Otros servicios que se ofrecen para apoyo de actividades académicas de la comunidad UPN son las siguientes: préstamo de equipo para el uso de material audiovisual en el interior y exterior de la biblioteca, préstamo de cubículos de estudio para trabajar en equipo como mínimo 4 personas y como máximo 8. Préstamo de equipos de cómputo con procesadores de texto, servicio de sala infantil y préstamo de salas audiovisuales (reglamento interno de...).

La biblioteca Gregorio Torres Quintero con el objeto de apoyar los programas académicos, de investigación y de servicios para la comunidad a la cual sirve diseña, organiza y proporciona los servicios bibliotecarios (mencionados anteriormente), para facilitar el uso efectivo de la información en cualquier formato que se encuentra al interior y exterior de la misma vía internet.

### **3.4 DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN LA BIBLIOTECA G.T.Q.**

Se realizaron las investigaciones documentales que se consideraron necesarias tanto en archivos como en catálogo en línea (internet), en las instalaciones de las unidades de información y el propio archivo de la Universidad, se encontró un documento similar al presente trabajo, es decir, basado en un diagnóstico de sus propias necesidades de capacitación, por lo que puede decirse que este es el segundo estudio que se realiza con el propósito de diseñar un modelo de capacitación acorde a las necesidades de capacitación del personal que labora en dicha biblioteca (González, 2001:43).

#### **3.4.1 Metodología**

El estudio que se realizó, fue de campo y de tipo descriptivo ya que lo que se pretende es describir el problema estudiando a una población específica en su propio ambiente de trabajo.

Los sujetos objeto de estudio fueron el personal no docente que labora en la biblioteca Gregorio Torres Quintero, en los cuales están contemplado personal de confianza, administrativo y académico. Los datos se recolectaron en un período de un mes incluyendo la aplicación de cuestionarios, así como los datos que se lograron captar mediante la observación y que sirvieron para complementar y enriquecer la información obtenida. Así como también se hizo uso del sistema autor-fecha para citar las referencias bibliográficas (Eco, 1984:209). Como instrumento se elaboró un cuestionario diseñado para este tipo de estudio siendo el cuestionario de tipo mixto es decir, con preguntas abiertas y cerradas que estuvieron agrupadas en: datos generales, conocimientos sobre la biblioteca,

servicios técnicos, servicios al público y datos del bibliotecario. Dicho cuestionario se puede apreciar en el anexo 4.

El procedimiento que se siguió para la realización del marco teórico y de referencia fue el siguiente: se investigó en las fuentes documentales disponibles de la UPN, UNAM, COLMEX y ENBA, se realizaron igualmente las investigaciones pertinentes en fuentes locales para plasmar la información necesaria en lo que respecta a la UPN Unidad Ajusco, por ser la institución de la que depende la biblioteca Gregorio Torres Quintero. Los cuestionarios se aplicaron a cada una de las personas que presta sus servicios como bibliotecario en el momento del estudio.

### **3.4.2 Resultados obtenidos**

De acuerdo a la información obtenida por medio de los cuestionarios se obtuvieron los siguientes datos los cuales se representan en gráficas y tablas para facilitar su interpretación (Rojas, 2001:333).

#### A) Datos generales

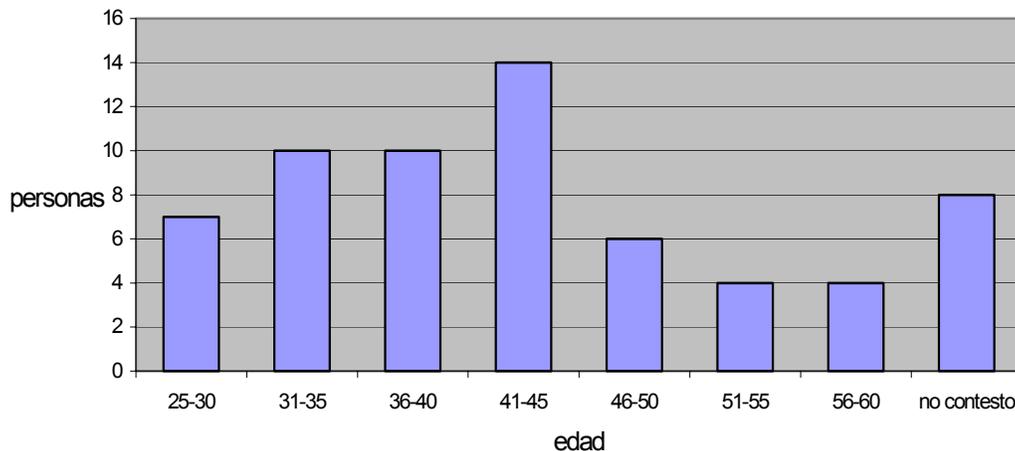
A principios del 2003 la biblioteca cuenta con un total de 122 personas, de los cuales 84 son administrativos, 28 académicos y 10 de confianza, distribuidos en el turno matutino en un 70% y vespertino en un 30%. Es necesario hacer mención que 63 personas de la biblioteca contestaron el cuestionario es decir el 51.63%, mientras que 59 personas se negaron a contestarlo es decir el 48.36% lo que significa un dato interesante e importante para hacer una propuesta de un curso de capacitación.

A continuación se indican los motivos por los cuales las personas se negaron a contestar el cuestionario:

Razones por las que no se contestaron los cuestionarios	Cantidad
No sirve su aplicación para nada	12
No devolvieron el cuestionario	22
Lo devolvieron, pero no lo contestaron	25
Total	59

En lo que se refiere a la edad del personal, los datos que se obtuvieron se presentan en la gráfica número 1.

**Gráfica 1 Edad del personal**



Con lo cual se puede decir que el promedio de edad del personal que labora en esta biblioteca es de 40.9 años.

Respecto a la antigüedad del personal en la biblioteca los datos que se obtuvieron se presentan en la tabla número 1.

**Tabla 1**

<b>Antigüedad del personal de la biblioteca</b>			
---	--	--	--

Rango (años)			Personas	%
1	a	5	13	20.63
6	a	10	21	33.33
11	a	15	9	14.28
16	a	20	3	4.76
21	a	25	17	26.98
TOTAL			63	99.98

Cabe resaltar que en promedio las personas tienen una antigüedad en la biblioteca de 11.8 años, lo que les permite tener una amplia experiencia laboral.

En lo que se refiere al puesto actual que desempeñan en la biblioteca se obtuvieron los siguientes datos, (considerando únicamente las personas que si contestaron el cuestionario y que representan el 51.63%), se muestran en la tabla número 2.

**Tabla 2**

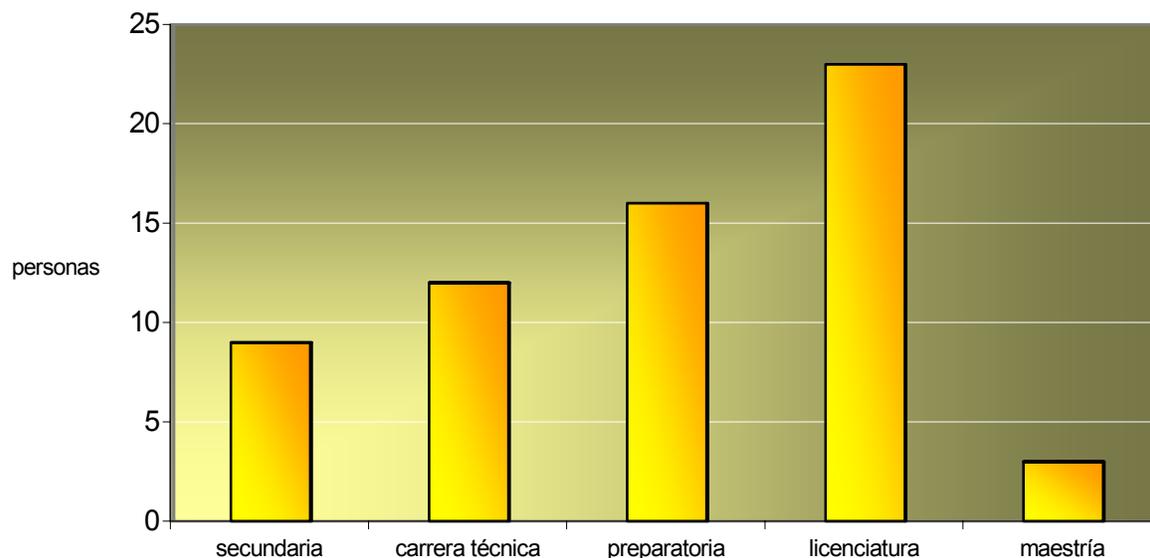
**Puesto que ocupa el personal en la biblioteca**

Puesto	Personas	%
Académico	9	14.28
Auxiliar administrativo	21	33.33
Profesor técnico	3	4.76
Analista	16	25.39
Fotocopiado	2	3.17
Promotor	6	9.52
Secretaria	4	6.34
Técnico audiovisual	2	3.17
TOTAL	63	99.96

Cabe mencionar que los nombres utilizados para designar los cargos de trabajo en esta biblioteca obedecen a los puestos que básicamente conforman una unidad de información de la categoría de esta biblioteca.

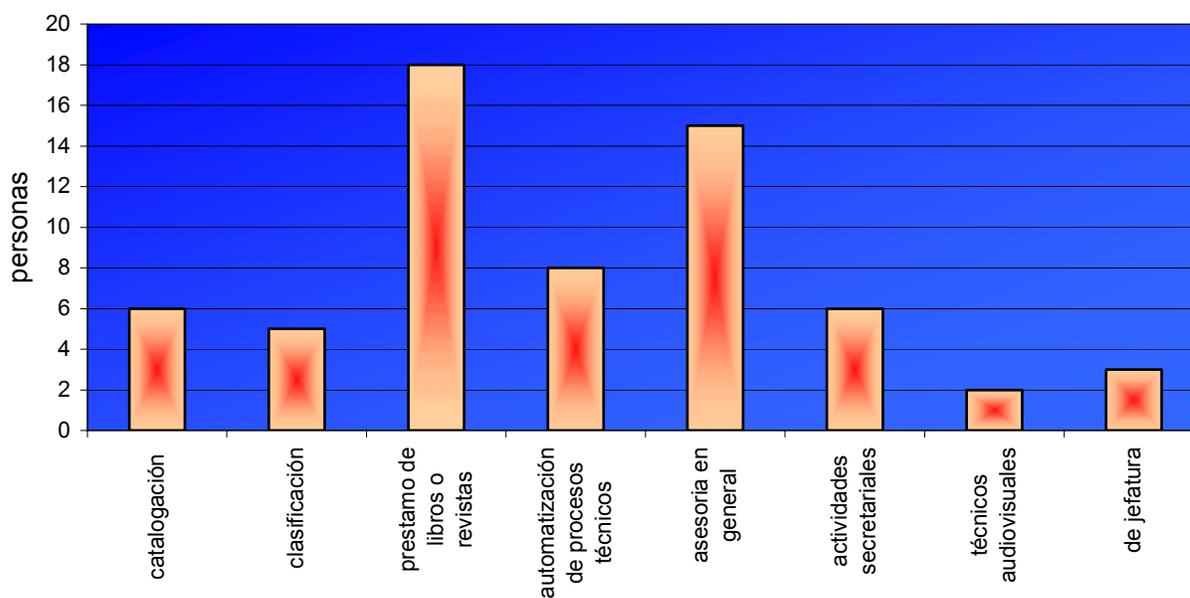
En cuanto a la escolaridad de los bibliotecarios que contestaron el cuestionario los resultados obtenidos pueden apreciarse en la gráfica número 2, en donde puede observarse que el mayor porcentaje es decir, el 63.49 % tiene estudios de preparatoria y licenciatura y el 33.33 % cuenta con estudios de nivel secundaria ó carreras técnicas y el 3.17 % tiene estudios de maestría.

**Gráfica 2 Escolaridad del personal**



De acuerdo a las funciones que se realizan se encontraron los siguientes resultados que se pueden apreciar en la gráfica número 3.

**Gráfica 3 Funciones que realiza el personal**



Es de este modo como quedaría ubicado el personal de acuerdo a sus funciones dentro de la biblioteca. Cabe señalar que estas serían las respuestas a la pregunta que se refiere a la actividad que desempeñan y se tuvieron que conjugar para que los puestos y las actividades que desempeñan tengan una coherencia ya que las respuestas que se refieren a profesor técnico, promotor, analista etc., son nombramientos que se han otorgado solo para cobro nominal pero no corresponden a la función que ejercen.

Se solicito también que manifestaran la actividad que más les gusta realizar y los resultados que se obtuvieron fueron los que se muestran en la tabla número 3.

**Tabla 3**

**Actividades de mayor agrado para el personal**

Actividad	Personas	Porcentaje
Servicio al público	29	46.03
Servicio de consulta	10	15.87
Brindar asesoría	13	20.63
Capturista de datos	7	11.11
No contestó	4	6.34
TOTAL	63	99.98

Puede apreciarse en las respuestas el gusto por realizar las actividades de servicio al público, servicio de consulta y brindar asesoría, en términos generales habla de una buena disposición para ofrecer los servicios bibliotecarios.

Se cuestiono también sobre si han recibido cursos y el tipo de capacitación recibida, las respuestas que se obtuvieron fueron que el 96.82 % de la población encuestada contestó que ha recibido cursos de capacitación y solo el 3.17 manifestó no haber recibido curso alguno.

Sobre el tipo de curso recibido se obtuvieron las siguientes respuestas que se pueden apreciar en la tabla número 4.

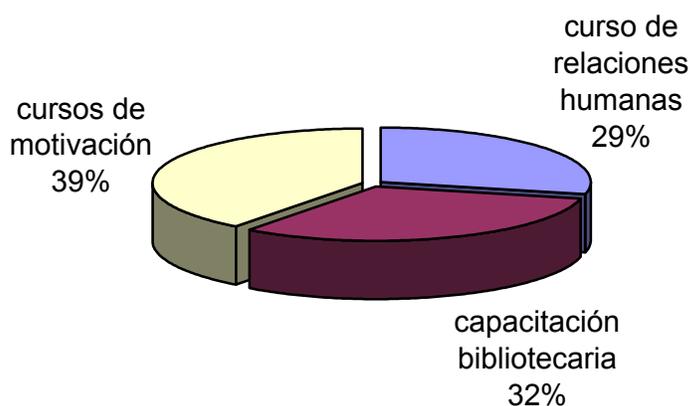
**Tabla 4**

<b>Tipos de cursos recibidos</b>
----------------------------------

<b>Tipo de curso</b>	<b>Personas</b>
Procesos técnicos	11
Capacitación bibliotecaria	17
Computación	45
Automatización	21
Trabajo en equipo	34
Inducción al servicio público	32
Calidad en el servicio	41
Motivación	31
Administración del trabajo	32
No han recibido cursos	02

Se puede apreciar que un gran porcentaje del personal ha recibido capacitación en el área de computación y calidad en el servicio, lo que no indica si lo hacen bien o si les gusta esta actividad por lo que se les cuestiono igualmente, sobre los cursos de capacitación que les gustaría recibir y el resultado del diagnóstico se puede apreciar en la gráfica número 4.

**Gráfica 4 Cursos de capacitación que les gustaría recibir al personal**



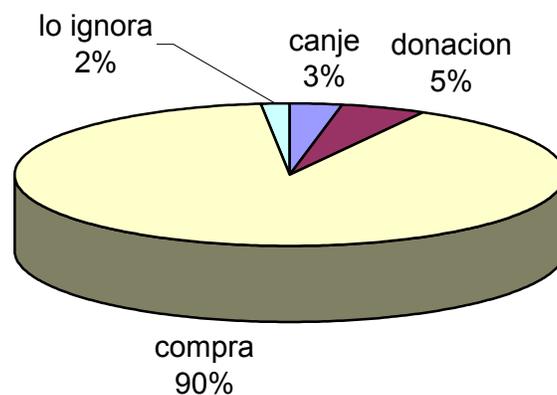
### **B) Conocimientos sobre la biblioteca**

La primer pregunta acerca de sus conocimientos sobre la biblioteca fue que manifestaran el número de volúmenes del acervo bibliotecario (el cual es de 219,000), y el 46.03 % manifiesta el número exacto de volúmenes, el resto es decir el 53.96% desconocen dicha cantidad, manifestando cantidades muy por debajo de las personas que si conocen el número de volúmenes existentes. Se pidió también que manifestaran las formas en que la biblioteca selecciona su material y el 52.38% del personal sabe cual o cuales son las formas en que la

biblioteca realiza esta función, mientras que el 47.61% desconocen la o las formas en que la biblioteca realiza la selección de dichos materiales.

Posteriormente se solicitó que manifestaran la o las formas en que la biblioteca adquiere su material y las respuestas obtenidas se pueden apreciar en la gráfica número 5.

**Gráfica 5 Formas de incrementar el acervo de la biblioteca según los trabajadores**



En la gráfica se puede apreciar que el 98 % conoce la forma en que la biblioteca adquiere su material.

Al interrogar sobre la existencia de publicaciones periódicas en la colección, se obtuvo que el 90.47 % del personal respondió afirmativamente.

Sobre si la biblioteca cuenta con material audiovisual el 100 % contestó que si cuentan con dicho material. Sobre los procedimientos que la biblioteca utiliza para seleccionar y adquirir dicho material, se obtuvo que el 68.25 % contestó que

desconoce como se adquiere dicho material, por lo que puede afirmarse que el personal desconoce dicho procedimiento.

Respecto a las personas que proporcionan el servicio de consulta, se les pregunto si lo hacen satisfactoriamente respondiendo que si el 46.03 %, mientras que el 53.96 % indican que no satisfacen las dudas del usuario.

### C) Servicios Técnicos

Al solicitar información sobre si la biblioteca se encuentra ordenada bajo algún sistema de clasificación se obtuvo que el 95.23 % contesto afirmativamente y el 4.76 % contesto negativamente. Para este indicador se solicito que contestaran que de estar ordenada la colección, se mencionara dicho sistema, las respuestas que se obtuvieron se presentan en la tabla número 5.

**Tabla 5**

Sistema de clasificación utilizado en la biblioteca G.T.Q.
--

<b>Sistema de clasificación</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Library Congress	52	82.53
Decimal Dewey	2	3.17
Lo ignora	9	14.28
TOTAL	63	99.98

Como se puede observar en la tabla anterior el 82.53 % del personal selecciono el sistema Library Congress, por lo que dicho personal que labora en la biblioteca conoce el sistema de clasificación que se utiliza. Sobre el mismo tema se pregunto

si la biblioteca utiliza otro sistema de clasificación además del LC, y el 74.60 % de la población encuestada contesto negativamente.

Sobre el personal que asigna las clasificaciones se pregunto si estaban debidamente capacitados para tal función, se obtuvo que el 77.77 % contestaron afirmativamente y el 22.22 % contestaron lo contrario.

En lo que se refiere a sí la colección se encuentra catalogada el 93.63 % respondieron que si y el 6.34 % respondieron que no. Se pregunto también sobre los tipos de catálogos con que cuenta la biblioteca y se ofrecieron para ello algunas opciones y las respuestas obtenidas se mencionan en la tabla número 6.

**Tabla 6**

Tipos de catálogo que utiliza la biblioteca		
<b>TIPO DE CATÁLOGO</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>%</b>
Catálogo dividido	8	12.69
Catálogo topográfico	39	61.90
Catálogo de autoridad	12	19.04
No contestó	4	6.34
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>99.97</b>

Sobre si la biblioteca asigna encabezamientos de materia se tiene que el 68.25 % contestaron afirmativamente y el 31.74 % contesto que no.

## D) Servicios al público

Sobre los servicios que proporciona la biblioteca los resultados obtenidos fueron:

El 100 % del personal manifiesta que la biblioteca proporciona servicios de préstamo de libros y revistas en sala, préstamo de cubículos, préstamo interbibliotecario, servicio de cómputo y préstamo de salas audiovisuales.

59 personas manifiestan que la biblioteca proporciona préstamo a domicilio, lo cual representa el 93.65 %, 4 personas no contestaron sobre este servicio lo cual representa el 6.35 %

48 personas manifiestan que la biblioteca proporciona servicio de consulta, lo que representa el 76.19 % y 15 personas no contestaron sobre este servicio lo cual representa el 23.80 %.

63 personas manifiestan que la biblioteca ofrece servicio de fotocopiado, lo cual representa el 100 %.

Se solicitó que contestaran si los servicios mencionados se proporcionan adecuadamente, el 69.84 % de la población encuestada contestaron afirmativamente y el 30.15 % contestó que no.

Se solicito su opinión sobre lo que consideran necesario para que la biblioteca proporcione un mejor servicio y los resultados se pueden observar en la tabla número 7.

**Tabla 7**

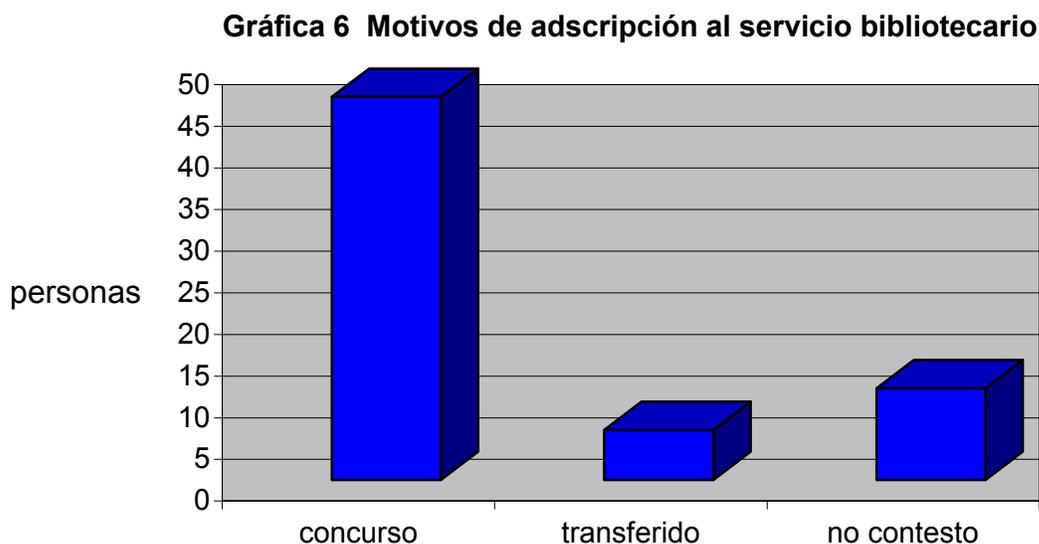
<b>Opinión del personal para mejorar el servicio bibliotecario</b>
--

<b>Opinión</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Falta personal capacitado	5	7.93
Más cursos	5	7.93
Apoyo económico para comprar libros	13	20.63
Mayor salario al personal	25	39.68
No contesto	15	23.80
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>99.97</b>

Como se puede observar el porcentaje más alto es el económico, lo que indica que aumentar el salario de los trabajadores así como incrementar el apoyo económico para comprar libros, es primordial para mejorar el servicio bibliotecario.

### E) Datos del bibliotecario

El personal ingreso a la biblioteca por las razones que se exponen en la gráfica número 6.



Se les pregunto si les gustaba realizar su trabajo, el 93.65 % de las personas encuestadas manifestaron que si les agrada, el 6.34 % respondieron negativamente.

Al tratar de ampliar la respuesta sobre el por qué les gusta su trabajo se obtuvo la siguiente información:

19 personas afirmaron que les gusta el trato con los usuarios, lo que representa el 30.15 %. 11 personas manifestaron que les gusta el manejo de las computadoras, lo que representa el 17.46%. 27 personas afirmaron que les gusta aprender cosas nuevas, lo que representa el 42.85 % y 6 personas no contestaron lo que representa el 9.52 %.

Sobre la razón por la cual permanecen en ese trabajo se ofrecieron varias opciones y el 65.07 % expresó porque es satisfactorio para ellos, el 20.63 % afirmó permanecer en su trabajo por laborar en una institución de prestigio y el 14.28 % no contestó.

Hasta este punto se han considerado solo los cuestionarios contestados, a partir del siguiente tópico se tomarán en cuenta los cuestionarios no contestados ya que las preguntas están dirigidas a detectar aspectos de motivación y de actitud laboral de todo el personal y al omitir su contestación se demuestra la desmotivación y mala actitud hacia su trabajo.

Con respecto al cumplimiento de los objetivos de la biblioteca el 59.01 % del personal considera que la biblioteca no ayuda a cumplir los objetivos de la Universidad, y el 40.98 % afirma que la biblioteca sí colabora para conseguir los objetivos de la institución.

En cuanto a lo que el personal considera necesario para que la biblioteca realice adecuadamente sus funciones, se tiene que el 13.11 % estima que el personal no cubre el perfil necesario. El 26.22 % opina que faltan cursos de motivación y relaciones humanas, mientras que el 19.67 % considera que el personal debe prepararse para proporcionar un buen servicio. Por otro lado al 40.98 % no le interesa dar su opinión para lograr que la biblioteca mejore sus funciones y servicios a la comunidad universitaria.

Finalmente se les pregunto si se encuentran motivados para realizar su trabajo, el resultado es el siguiente: 52 personas que representan el 42.62 % contestaron que sí, mientras que 70 personas que representan el 57.37 % manifestaron que no.

### **3.4.3 Análisis de los resultados obtenidos**

Las respuestas obtenidas con base en los cuestionarios realizados demuestran claramente la necesidad de implementar cursos de capacitación a la totalidad del personal que presta sus servicios en la biblioteca Gregorio Torres Quintero, debido a que el 57.37 % de su personal demuestra problemas de actitud, lo cual es uno de los aspectos principales en los objetivos de la capacitación, proporcionar en las personas conocimientos, habilidades y actitudes para realizar su trabajo. Hasta aquí se ha utilizado la metodología necesaria para la investigación realizada (Baena, 2001:11).

### **3.5 PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL NO DOCENTE DE LA BIBLIOTECA GREGORIO TORRES QUINTERO Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SU APLICACIÓN U OPERACIÓN**

Se propone iniciar el proceso de capacitación del personal objeto de estudio principalmente en las actividades factibles de capacitar, considerando los resultados que arrojó el diagnóstico de necesidades de capacitación.

Es importante mencionar que los cursos de capacitación ofrecidos en la UPN Unidad Ajusco, se han dirigido a cumplir con la obligación de capacitar por medio de la vertiente institucional, la cual contempla los siguientes cursos: Trabajo en equipo, Inducción al servicio público, Calidad en el servicio y Administración del trabajo. Dichos cursos son administrados e impartidos por el departamento de personal y personal voluntario de la misma biblioteca. Los cursos de capacitación de la vertiente institucional se contemplarán en la propuesta de capacitación de esta tesina dadas las necesidades de capacitación detectadas.

Tomando como base el diagnóstico realizado en donde se manifiesta el desconocimiento del personal en algunas áreas de trabajo como son procesos

técnicos y sobre todo la poca disposición del personal de este departamento para contestar el cuestionario y la carencia de manejo de terminología bibliotecaria etc., se considera necesario elaborar conjuntamente a estas necesidades de capacitación algunos cursos más, que se estima permitirán asimilar el conocimiento sobre el quehacer bibliotecario por áreas de trabajo y de manera sistemática, de acuerdo a los intereses manifestados por el personal en determinadas actividades de la biblioteca. En el modelo se considera el nivel escolar con que deberán contar las personas a las que se impartirán los cursos de capacitación propuestos. Los cursos diseñados comprenden los temas que se considera proporcionaran los conocimientos, habilidades y actitudes más necesarios al perfil del personal que presta sus servicios en la biblioteca de esta Universidad, así como también se consideran temas relacionados con sus funciones, dichos temas bien aprendidos y comprendidos por parte de los empleados de la biblioteca les permitirá elevar la calidad de los servicios que prestan y con ello, se verán beneficiados los usuarios que acuden a esta biblioteca con la intención de satisfacer sus necesidades de información. Es importante que el personal adquiera un compromiso polifuncional, ya que dicha característica permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos de la biblioteca.

Con la ayuda de la aplicación de los cuestionarios fue posible identificar las funciones que realiza cada uno de los bibliotecarios. Con su análisis se determino los aspectos de conocimiento, destreza y actitud, que limitan un óptimo desempeño en sus actividades.

Con estos elementos se logro determinar un esquema de enseñanza integrado por un conjunto de temas específicos o modelo de capacitación que bien aprendido a través de métodos, técnicas, instrumentos y la metodología más específica permitirá al personal bibliotecario lograr un mayor desempeño de sus funciones (Huguet, 1987:20 y Calderón, 1995:64).

Ello permitirá elevar la calidad de los servicios que prestan, se verán beneficiados los usuarios a los que sirven, así como la institución en la que laboran y se estará en el camino de la excelencia de información que la comunidad merece y el país necesita.

### 3.5.1 Estructura del modelo de capacitación propuesto

Modulo	Curso	Justificación	Objetivo	Descripción
1	1 Las relaciones humanas y la motivación laboral.	Falta de motivación y comunicación, entre el personal y asperezas en sus relaciones cotidianas.	Mejorar las relaciones existentes entre el personal y aumentar la motivación laboral.	Temas de las relaciones humanas y la motivación laboral, tiempo didáctico 4.5 horas.
2	1 Introducción a las bibliotecas universitarias.	Mostrar la diferencia de la biblioteca universitaria en que se trabaja y otras similares.	Reconocer la importancia de la biblioteca G.T.Q. en el ámbito educativo.	Definición, objetivos y funciones de la biblioteca G.T.Q. durante 7.5 hrs.
3	Procesos técnicos.	Poca disposición del personal que en este departamento labora, preparar al personal para que conozcan y desarrollen las actividades de los procesos técnicos.	Reconocer la importancia y poder desarrollar cada una de las funciones que se desempeñan en el área de procesos técnicos.	
3	1 Selección de materiales.		Dominar los procedimientos para la selección de material.	Procedimientos para la selección de material en la biblioteca, sesiones de 90 minutos durante 5 días hábiles.
3	2 Adquisición de materiales.		Conocer los procedimientos necesarios para la obtención de los materiales.	Procedimientos para adquirir materiales, sesiones de 90 minutos durante 3 días hábiles.
3	3 Catalogación y Clasificación de materiales.		Manejar los procedimientos de catalogación y clasificación.	Procedimientos para catalogar y procedimientos para clasificar, sesiones de 90 minutos durante 4 días hábiles.
3	4 La catalogación como medio de almacenamiento y recuperación de la información.		Entender la importancia del catálogo en la biblioteca.	Sesiones de 90 minutos durante 3 días hábiles.
3	5 La clasificación como medio para dividir el conocimiento generado por la humanidad.		Comprender la importancia de conocer la división de los conocimientos para aplicarlos en la biblioteca.	Sesiones de 90 minutos durante 3 días hábiles.

<b>Modulo</b>	<b>Curso</b>	<b>Justificación</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>
3	6 Encabezamiento de materia.		Saber identificar y elaborar la estructura de los encabezamientos de materia.	Definición, importancia y estructura de los encabezamientos de materia, sesiones de 90 minutos durante 5 días hábiles.
3	7 Proceso menor de los materiales.		Conocer las partes físicas del libro y comprender la importancia de esta función para poner los materiales a disposición de los usuarios.	Partes físicas del libro, sesiones de 90 minutos durante 3 días hábiles.
4	1 Procesos Técnicos y el Uso de Sistemas Automatizados.	Capacitar al personal en lo que compete a sistemas automatizados por las exigencias actuales de la tecnología.	Comprender la importancia de la automatización de los procesos técnicos y sus ventajas en cuanto a ahorro económico y de tiempo.	Automatización de los procesos técnicos utilizando las bases de datos en línea y en CD ROM. Sesiones de 90 minutos durante 5 días hábiles.
5	1 Servicios al público.	Mostrar al personal bibliotecario que la parte medular de una biblioteca son los servicios al público.	Comprender la importancia de los servicios al público que ofrece la biblioteca G.T.Q. y manejar las rutinas de préstamo de dicha biblioteca.	Temas de los servicios que se prestan y realizan en la biblioteca G.T.Q. Sesiones de 90 minutos durante 5 días hábiles.
6	1 Servicio de consulta.	El 50.8 % del personal considera que se proporciona el servicio de consulta de manera deficiente o se negó a contestar esa pregunta.	Reconocer la importancia del servicio de consulta en la biblioteca y mejorar dicho servicio a usuarios internos y externos.	Temas relacionados con el servicio de consulta y su importancia en la biblioteca. 90 minutos diariamente durante 2 días hábiles.
7	1 Conservación y preservación de materiales.	Amontonamiento de algunos materiales considerados de poco uso u obsoletos en los que se apreciaron rasgos de humedad.	Hacer comprender al personal sobre la importancia de tomar medidas precautorias en la conservación y preservación de materiales.	Temas relacionados con la conservación y preservación de materiales en la biblioteca, así como factores físicos y químicos que afectan a la colección. 90 minutos durante 3-5 días.

### 3.5.2 Programa de capacitación propuesto

#### **MÓDULO 1**

Nombre del curso Las relaciones humanas y la motivación laboral.

Tipo de curso Teórico.

Personal al que se dirige Personal que se encuentra laborando en la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

Tiempo didáctico 4.5 horas de la siguiente manera: 90 minutos diariamente durante 3 días hábiles.

Justificación Debido a que los resultados obtenidos en el diagnóstico ponen de manifiesto la falta de motivación y comunicación entre el personal, así como también ciertas asperezas en sus relaciones cotidianas, se hace necesaria la impartición de un curso que tenga como finalidad mejorar la relación existente entre el personal y hacia los usuarios, pues con ello se busca mejorar también los servicios que se proporcionan y evitar que el usuario perciba una atmósfera poco grata, producto de las formas en que el personal sostiene sus propias relaciones.

Objetivo general Mejorar las relaciones humanas entre el personal y aumentar su motivación laboral.

Observaciones Deberá contratarse preferentemente para la participación de este curso, los servicios de profesionales como: psicólogos, trabajadores sociales etc.

Contenido temático

- 1.- Las relaciones humanas y la motivación laboral.
- 2.- Las relaciones interpersonales.
- 3.- Comunicación humana: técnicas y obstáculos en la comunicación.

Objetivos específicos

Definir las relaciones humanas y la importancia de ellas en el contexto laboral.

Mejorar la comunicación existente entre el propio personal.

Conocer la importancia de técnicas y obstáculos que existen en la comunicación.

Practicar las relaciones humanas en el trabajo.

Estimular la motivación laboral del personal.

Procedimientos didácticos

Clase impartida por psicólogos, sociólogos ó pedagogos.

Actividades de los participantes

Participación coordinada por el expositor y realizar las lecturas que se recomienden.

Auxiliares didácticos

Pizarrón, carteles y proyección de películas alusivas al tema.

Tiempo 90 minutos durante 3 días hábiles.

Evaluación La que se indique por el expositor.

#### **MÓDULO 2**

Nombre del curso Introducción a las bibliotecas universitarias.

Tipo de curso Teórico.

Personal al que se dirige Personal bibliotecario que se encuentra laborando en la biblioteca G.T.Q.

Tiempo didáctico 7.5 horas de la siguiente manera: 90 minutos diariamente durante 5 días hábiles.

Justificación Se hace necesario un curso que muestre como funcionan los sistemas bibliotecarios en nuestro país, preferentemente en el ámbito universitario ya que es el nivel en el que se encuentra inmersa la biblioteca Gregorio Torres Quintero. La justificación principal para impartir este curso estriba en mostrar la diferencia de la biblioteca universitaria en que se trabaja y otras similares, con objeto de que el participante reconozca la importancia de esta en el ámbito institucional así como mostrar cual es la estructura básica de la biblioteca G.T.Q.

Objetivo general Al finalizar el modulo, el participante reconocerá la importancia de la biblioteca Gregorio Torres Quintero considerando el ámbito institucional en que se encuentra inmersa.

#### Contenido temático

- 1.- Definición, objetivos y funciones de la biblioteca G.T.Q. –Breve semblanza de algún sistema bibliotecario-
- 2.- Función y organización de la biblioteca G.T.Q.
- 3.- La biblioteca universitaria y sus diferencias con otras.
- 4.- Organización de materiales en la biblioteca.

#### Objetivos específicos

Conocer como funciona un sistema bibliotecario elegido.

Reconocer la importancia de la biblioteca G.T.Q. en el ámbito educativo.

Conocer las funciones y organización de la biblioteca G.T.Q.

Diferenciar la biblioteca G.T.Q. de otras bibliotecas universitarias y

Conocer la organización de materiales bibliográficos en la biblioteca citada.

Procedimientos didácticos Clase impartida por profesional de la bibliotecología e invitar a la participación grupal.

#### Actividades de los participantes

Participación voluntaria y a petición del expositor.

Participar en ejercicios.

Organizar un panel de discusión.

#### Auxiliares didácticos

Pizarrón, rotafolios y proyección de películas alusivas al tema.

Tiempo 90 minutos durante 5 días hábiles.

Evaluación Se determinará con base en la participación del grupo.

### **MÓDULO 3**

Nombre del curso Procesos técnicos.

Tipo de curso Teórico-práctico.

Personal al que se dirige Personal que labora en la biblioteca Gregorio Torres Quintero, que tengan afición por la descripción de materiales y que cuente con estudios a nivel preparatoria y licenciatura.

Tiempo didáctico 39 horas de la siguiente manera: 90 minutos diariamente durante 26 días hábiles.

Justificación Dada la poca disposición del personal que en este departamento labora, se determinó implementar un curso de capacitación de procesos técnicos para el resto del personal bibliotecario, con la finalidad de que estén preparados para cubrir los puestos y actividades de manera eficiente. Debido a que de un total de 36 personas que laboran en el área técnica solo 18 de ellas que representan el 50 % demuestra disponibilidad e interés para dar su opinión en beneficio de una

mejora laboral, la cual se busca conseguir con el modelo de capacitación propuesto.

Las actividades que se desarrollan en el departamento de procesos técnicos son cien por ciento profesionales, pero dado el bajo índice de profesionales en bibliotecología en la entidad, esta parte del curso podrá impartirse a aquellas personas que cubran el requisito de haber cursado la preparatoria o una carrera a nivel licenciatura en otras áreas del saber.

Por ello, los cursos de selección de materiales, catalogación, clasificación y encabezamiento de materia, se impartirán al personal que cubra los requisitos anteriormente mencionados.

Objetivo general El participante reconocerá la importancia de realizar su trabajo con base en normas establecidas y reconocerá la importancia de cada una de las funciones que se desempeñan en el área de procesos técnicos.

#### Contenido temático

1. - Selección de materiales.

Definición de selección de materiales.

Procedimientos para seleccionar material en una biblioteca universitaria.

Auxiliares de la selección de materiales.

#### Objetivos específicos

Apreciar la importancia de la selección de materiales en la biblioteca.

Conocer la definición de selección de materiales.

Dominar los procedimientos para la selección de material en las bibliotecas universitarias.

Conocer cuales son los auxiliares de selección de material y como se manejan.

#### Procedimientos didácticos

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

#### Actividades de los participantes

Analizar los auxiliares de la selección de materiales que se indiquen.

#### Auxiliares didácticos

Pizarrón, rotafolios y auxiliares de selección.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 5 días hábiles.

Evaluación Realizar ejercicios para seleccionar materiales y los procedimientos para seleccionar.

#### Contenido temático

2. - Adquisición de materiales.

Definición de adquisición de materiales.

Procedimientos para adquirir materiales.

#### Objetivos específicos

Conocer la definición de adquisición de materiales.

Conocer los procedimientos necesarios para la obtención de los materiales.

#### Procedimientos didácticos

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

#### Actividades de los participantes

Participación en el curso.

Realizar ejercicios que se soliciten sobre adquisición de materiales.

#### Auxiliares didácticos

Pizarrón y diferentes formatos de adquisición de materiales.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 3 días hábiles.

Evaluación Describir los procedimientos para la adquisición de materiales.

Contenido temático

3. - Catalogación y clasificación de materiales.

Definición de catalogación y clasificación.

Procedimientos para catalogar.

Procedimientos para clasificar.

Objetivos específicos

Comprender la importancia de realizar las funciones de catalogación y clasificación bajo normas establecidas.

Conocer las definiciones de catalogación y clasificación.

Manejar los procedimientos de catalogación y clasificación.

Procedimientos didácticos

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

Contenido temático

4. - La catalogación como medio de almacenamiento y recuperación de la información.

Objetivos específicos

Entender la importancia del catálogo en la biblioteca.

Contenido temático

5. - La clasificación como medio para dividir el conocimiento generado por la humanidad.

Objetivos específicos

Comprender la importancia de conocer la división de los conocimientos para aplicarlos en la biblioteca.

Procedimientos didácticos

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

Actividades de los participantes

Realizar ejercicios de catalogación y clasificación.

Auxiliares didácticos

Reglas de catalogación angloamericanas 2ª Ed. y esquemas de clasificación de la library of congreso.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 10 días hábiles.

Evaluación Realizar ejercicios de catalogación y clasificación.

Contenido temático

6. - Encabezamiento de materia.

Definición de encabezamientos de materia.

Importancia de los encabezamientos de materia en la biblioteca.

Estructura de los encabezamientos de materia.

Objetivos específicos

Comprender la importancia de la asignación de encabezamientos de materia como medio de recuperación de información.

Conocer que es el encabezamiento de materia.

Saber identificar y elaborar la estructura de los encabezamientos de materia.

Procedimiento didáctico

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

Actividades de los participantes

Realizar las actividades que se indiquen.

Realizar las lecturas que se indiquen.

Auxiliares didácticos

Pizarrón, rotafolios y lista de encabezamientos de materia de la Mtra. Gloria Escamilla.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 5 días hábiles.

Evaluación Realizar ejercicios que se encomienden.

Contenido temático

7.- Proceso menor de los materiales.

Partes físicas del libro.

Objetivos específicos

Conocer las partes físicas del libro.

Comprender la importancia de esta función para poner los materiales a disposición de los usuarios.

Procedimiento didáctico

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

Actividades de los participantes

Participar en las actividades que se indiquen y preparar físicamente materiales para ponerlos al servicio del usuario.

Auxiliares didácticos

Pizarrón y rotafolio.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 3 días hábiles.

Evaluación Se realizará con base en la participación grupal.

#### **MÓDULO 4**

Nombre del curso Procesos técnicos y el uso de sistemas automatizados.

Tipo de curso Teórico-práctico.

Personal al que se dirige Personal que labora en la biblioteca Gregorio Torres Quintero, que tenga afición por el uso de la computadora y cubra el perfil de haber realizado estudios a nivel preparatoria licenciatura.

Tiempo didáctico 7.5 horas de la siguiente manera: 90 minutos diariamente durante 5 días hábiles.

Justificación Después de capacitar al personal en lo que compete a los procesos técnicos en la modalidad manual, se hace indispensable capacitarlos en la parte que corresponde a los sistemas automatizados ya que en la actualidad ninguna biblioteca puede negarse a utilizarlos, considerando en este sentido las ventajas que representa tener bases de datos en línea y en CD ROM.

Objetivo general Considerar las ventajas de los medios de automatización en la biblioteca comparativamente con los medios manuales.

Contenido temático

1. Automatización de los procesos técnicos.

Bases de datos en línea y en CD ROM.

2. - Manejo de bases de datos.

Objetivos específicos

Comprender la importancia de la automatización de los procesos técnicos y sus ventajas en cuanto a ahorro económico y de tiempo.

Conocer el manejo adecuado de las bases de datos mencionadas.

### Procedimiento didáctico

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

### Actividades de los participantes

Participación práctica.

### Auxiliares didácticos

Computadoras.

Bases de datos en línea y en CD ROM.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 5 días hábiles.

Evaluación Se realizará con base en la participación grupal.

## **MÓDULO 5**

Nombre del curso Servicios al público.

Tipo de curso Teórico-práctico.

Personal al que se dirige Personal que labora en la biblioteca de la UPN, en el área de servicios al público.

Tiempo didáctico 7.5 horas de la siguiente manera: 90 minutos diariamente durante 5 días hábiles.

Justificación A pasar del diagnóstico, no se denota una necesidad urgente sobre este tipo de curso, se considera importante impartirlo para mostrar al personal bibliotecario que la parte medular de una biblioteca son los servicios al público y que los usuarios dependen por mucho, de la buena preparación con que cuente el bibliotecario que se encuentra en esta área, aunado a una buena disposición del mismo, harán la mezcla indispensable para brindar un buen servicio.

Objetivo general Comprender la importancia de los servicios al público que ofrece la biblioteca G.T.Q.

### Contenido temático

1. -Servicios al público.

Diferentes tipos de préstamo que se realizan en la biblioteca universitaria, como son: préstamo en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, préstamo de cubículos, salones electrónicos, mapoteca, servicio de consulta, fotocopiado etc.

### Objetivos específicos

Comprender la importancia de los servicios al público en la biblioteca de la UPN.

Manejar las rutinas de préstamo de la biblioteca G.T.Q., en los servicios de préstamo en sala, préstamo a domicilio, hemeroteca, mapoteca, etc.

### Procedimientos didácticos

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

### Actividades de los participantes

Participar con sus opiniones sobre los diferentes tipos de préstamo y los servicios de la biblioteca G.T.Q.

### Auxiliares didácticos

Pizarrón y películas alusivas al tema.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 5 días hábiles.

Evaluación Se determinará con base en la participación grupal.

## **MÓDULO 6**

Nombre del curso Servicio de consulta.

Tipo de curso Teórico-práctico.

Personal al que se dirige Personal bibliotecario de la UPN con estudios a nivel preparatoria y licenciatura.

Tiempo didáctico 3 horas de la siguiente manera: 90 minutos diariamente durante 2 días hábiles.

Justificación

En los resultados que arrojo el diagnóstico se obtuvo que el 50.8 % del personal considera que se proporciona el servicio de consulta de manera deficiente o se negó a contestar esa pregunta, por ello se hace indispensable que el personal reconozca la importancia estratégica que tiene el servicio de consulta en la biblioteca.

Objetivo general

Reconocer la importancia del servicio de consulta en la biblioteca.

Contenido temático

1. -El servicio de consulta y su importancia en la biblioteca.
2. -El usuario como parte fundamental del servicio de consulta.

Objetivos específicos

Comprender y aceptar que el usuario es la parte más importante para el servicio de consulta.

Mejorar el servicio de consulta a usuarios internos y externos.

Comprender la importancia del servicio de consulta en la biblioteca.

Procedimientos didácticos

Clase impartida por profesional de la bibliotecología.

Actividades de los participantes

Realizar ejercicios prácticos en cuanto a búsquedas de información general y específica y realizar ejercicios de ayuda al lector.

Auxiliares didácticos Pizarrón y rotafolios.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 2 días hábiles.

Evaluación Se determinará con base en la participación grupal.

## **MÓDULO 7**

Nombre del curso Conservación y preservación de materiales.

Tipo de curso Teórico.

Personal al que se dirige Personal bibliotecario que presta sus servicios en la UPN.

Tiempo didáctico 4.5 a 7.5 horas distribuidas en sesiones de 90 minutos.

Justificación Aunque en el diagnóstico que se realizó no se contempló las medidas que toma la biblioteca para conservar y preservar su material, con las observaciones realizadas durante el período de mi servicio social fue posible apreciar el amontonamiento de algunos materiales considerados de poco uso u obsoletos en los que se apreciaron rasgos de humedad por lo que se considera importante dar a conocer mediante un curso las medidas que deben tomarse en la conservación y preservación de materiales.

### Objetivo general

Hacer comprender al personal sobre la importancia de tomar medidas precautorias en la conservación y preservación de materiales.

### Contenido temático

1. - Conservación y preservación de materiales en la biblioteca.
2. - Factores biológicos que afectan a la colección.
3. - Factores físicos y químicos que afectan a la colección.

### Objetivos específicos

Conocer la importancia de la conservación y preservación de materiales.

Conocer los factores biológicos, físicos y químicos que afectan el acervo bibliotecario y tomar las medidas necesarias para la preservación del acervo bibliográfico.

### Procedimientos didácticos

Clase impartida por profesionales de la bibliotecología con dominio del tema.

### Actividades de los participantes

Participación y realizar lecturas alusivas al tema.

### Auxiliares didácticos

Pizarrón y películas o diapositivas alusivas al tema.

Tiempo Sesiones de 90 minutos durante 3 ó 5 días hábiles.

Evaluación Se determinara con base en la participación grupal.

### **3.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OPERAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PROPUESTO.**

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

BASE LEGAL

CONTENIDO TEMÁTICO

I LINEAMIENTOS GENERALES

II DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

III PROGRAMA DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN

IV EJECUCIÓN DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN

V DESARROLLO

VI SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

## INTRODUCCIÓN

La UPN forma parte del sistema educativo nacional, por tal motivo se rige bajo los lineamientos y/o normatividad que emanan de la SEP. En materia de capacitación la normatividad para la biblioteca es la siguiente: anualmente se prepara un plan de trabajo basado en un diagnóstico de detección de necesidades, posteriormente la Dirección de Planeación valora dicho plan de trabajo para el año en curso considerando su viabilidad e importancia, el Consejo Académico se reúne cada año y define el monto que se autoriza en función del presupuesto que se le otorga a la UPN por parte de la SEP y se establece así mismo el monto que se otorgara a la biblioteca. Posteriormente la Secretaría Administrativa es la encargada de liberar el presupuesto para las diferentes Direcciones y por último el director de la biblioteca solicita a la Secretaría Académica los recursos financieros para desarrollar sus diversas actividades, entre ellas el proceso de capacitación. El personal no docente que toma capacitación hace uso de su derecho constitucional e institucional, el director de la biblioteca manda a dicho personal a tomar la capacitación apoyándose en las cédulas para la detección de necesidades de capacitación y a petición de los jefes de departamento.

Como parte final de este trabajo se elaboró un manual de procedimientos para operar un programa de capacitación siguiendo la normatividad necesaria para ello. Conforme a lo establecido en el reglamento interior de la UPN para el personal no docente corresponde a la Subdirección de personal a través del área de capacitación la ejecución de las siguientes funciones: normar, coordinar, evaluar y llevar el seguimiento del proceso de capacitación dentro de la Universidad y por ende de la biblioteca, instrumentando además los mecanismos correspondientes para cumplir y hacer cumplir la normatividad en materia de capacitación. El presente manual contiene los lineamientos para la elaboración, actualización y operación de las diferentes fases del proceso de capacitación como son: la detección de necesidades de capacitación, la programación de acciones a seguir, la ejecución, el desarrollo y el seguimiento y evaluación del proceso de capacitación.

En otras palabras un programa de capacitación en el ámbito educativo se debe llevar a cabo bajo los lineamientos establecidos por la SEP, en el caso de la biblioteca Gregorio Torres Quintero dicha capacitación se lleva a cabo mediante la Subdirección de personal quien a su vez es apoyada por la dirección de la biblioteca quien aplica anualmente a su personal una cédula para la detección de necesidades de capacitación, dicha cédula es aprovechada para conocer las necesidades de capacitación de los trabajadores no docentes, además de que identifica las áreas en que es necesaria la capacitación con el fin de estructurar los programas anuales de capacitación.

El personal bibliotecario de la UPN forma parte del personal no docente, según el artículo 8 del reglamento interior de trabajo del personal no docente de la UPN.

Desarrollar un manual de procedimientos para un programa de capacitación es una actividad que puede realizar el Administrador Educativo, siempre que conozca y lleve a cabo las fases del proceso de capacitación.

## OBJETIVO GENERAL

Integrar un marco normativo eficiente que regule, apoye, optimice y simplifique el proceso de capacitación de personal no docente de la biblioteca Gregorio Torres Quintero de la UPN.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Curso sugerido para todo el personal

### **1.- Las relaciones humanas y la motivación laboral.**

Mejorar las relaciones humanas entre el personal y aumentar su motivación laboral.

Curso sugerido para los departamentos de Circulación y Documentación

### **2.- Introducción a las bibliotecas universitarias.**

Al finalizar el modulo, el participante comprenderá la importancia de la biblioteca Gregorio Torres Quintero considerando el ámbito institucional en que se encuentra inmersa.

Curso sugerido para el personal que cuente con preparatoria o licenciatura

### **3.- Procesos técnicos.**

El participante reconocerá la importancia de realizar su trabajo con base en normas establecidas y reconocerá la importancia de cada una de las funciones que se desempeñan en el área de procesos técnicos.

Curso sugerido para el personal que cuente con preparatoria o licenciatura

### **4.- Procesos técnicos y el uso de sistemas automatizados.**

Considerar las ventajas de los medios de automatización en la biblioteca comparativamente con los medios manuales.

Curso sugerido para los departamentos de Circulación y Documentación

### **5.- Servicios al público.**

Comprender la importancia de los servicios al público que ofrece la biblioteca G.T.Q.

Curso sugerido para los departamentos de Circulación y Documentación

### **6.- Servicio de consulta.**

Comprender y aceptar que el usuario interno y externo es la parte más importante para el servicio de consulta y mejorar dicho servicio.

Curso sugerido para los departamentos de Circulación y Documentación

**7.- Conservación y preservación de materiales.**

Hacer comprender al personal sobre la importancia de tomar medidas precautorias en la conservación y preservación de materiales.

**BASE LEGAL**

Principales normas jurídicas que regulan el proceso de la capacitación en el ámbito educativo:

- \* Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- \* Ley Federal del Trabajo
- \* Ley Orgánica de la Administración Pública
- \* Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal
- \* Reglamento Interior de trabajo del personal no docente de la UPN

**CONTENIDO TEMÁTICO**

**MÓDULO 1 LAS RELACIONES HUMANAS Y LA MOTIVACIÓN LABORAL**

- 1.- Las relaciones humanas y la motivación laboral.
- 2.- Las relaciones interpersonales.
- 3.- Comunicación humana: técnicas y obstáculos en la comunicación.

**MÓDULO 2 INTRODUCCIÓN A LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

- 1.- Definición, objetivos y funciones de la biblioteca G.T.Q. –Breve semblanza de algún sistema bibliotecario-
- 2.- Función y organización de la biblioteca G.T.Q.
- 3.- La biblioteca universitaria y sus diferencias con otras.
- 4.- Organización de materiales en la biblioteca.

**MÓDULO 3 PROCESOS TÉCNICOS**

1. - Selección de materiales.
2. - Adquisición de materiales.
3. - Catalogación y clasificación de materiales.
- 4.- La catalogación como medio de almacenamiento y recuperación de la información.
5. - La clasificación como medio para dividir el conocimiento generado por la humanidad.

#### **MÓDULO 4** PROCESOS TÉCNICOS Y EL USO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS

- 1.- Automatización de los procesos técnicos.  
Bases de datos en línea y en CD ROM.
2. - Manejo de bases de datos.

#### **MÓDULO 5** SERVICIOS AL PÚBLICO

1. - Servicios al público.

Diferentes tipos de préstamo que se realizan en la biblioteca universitaria, como son: préstamo en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, préstamo de cubículos, salones electrónicos, mapoteca, servicio de consulta, fotocopiado etc.

#### **MÓDULO 6** SERVICIO DE CONSULTA

Servicio de consulta.

1. - El servicio de consulta y su importancia en la biblioteca.
2. - El usuario como parte fundamental del servicio de consulta.

#### **MÓDULO 7** CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE MATERIALES

1. - Conservación y preservación de materiales en la biblioteca.
2. - Factores biológicos que afectan a la colección.
3. - Factores físicos y químicos que afectan a la colección.

### **I LINEAMIENTOS GENERALES**

- 1.1 El proceso de capacitación tiene el propósito de elevar la productividad, la calidad y la eficiencia de los trabajadores no docentes de la biblioteca a través de la capacitación.
- 1.2 Los presentes lineamientos reglamentaran la operación del proceso de capacitación de los trabajadores no docentes de la biblioteca G.T.Q.
- 1.3 La capacitación en la UPN se conceptualiza como un proceso de enseñanza aprendizaje aplicado de manera sistemática y organizada, a través del cual los trabajadores no docentes de la biblioteca adquieren o actualizan los conocimientos, desarrollan habilidades y modifican actitudes en función de objetivos definidos para el mejor desempeño de las funciones encomendadas.

- 1.4 La biblioteca deberá adoptar las medidas necesarias con el propósito de que en sus diversas áreas se proporcione el servicio de capacitación de manera permanente, con base en los presentes lineamientos.
- 1.5 La Subdirección de personal tendrá el carácter de coordinadora, integradora y supervisora del proceso de capacitación.
- 1.6 La Subdirección de personal, a través del área de capacitación proporcionara la asesoría y el apoyo técnico que en materia de capacitación solicite la biblioteca por medio de las cédulas para la detección de necesidades de capacitación.
- 1.7 A través de la capacitación se deberá generar una cultura de productividad e innovación, en la prestación de los servicios de los trabajadores no docentes a favor de los usuarios internos y externos.
- 1.8 El proceso de capacitación estará integrado por cinco etapas que son:
- a) Detección de necesidades de capacitación
  - b) Programación de acciones de capacitación
  - c) Ejecución de acciones de capacitación
  - d) Desarrollo
  - e) Seguimiento y evaluación.

## **II DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

- 2.1 Las acciones de capacitación que se realicen en la biblioteca, deberán sustentarse en un diagnóstico de las necesidades captadas mediante la utilización de las cédulas para detectar dichas necesidades de capacitación.

2.2 En la biblioteca se tomara a la detección de necesidades de capacitación como la primera fase del proceso de capacitación, la cual permite identificar las diferencias cuantificables entre los conocimientos, habilidades y actitudes con que cuentan los trabajadores no docentes en relación con los requerimientos de su puesto de trabajo.

2.3 La detección de necesidades de capacitación se realizara anualmente, dicha detección la llevara a cabo la Subdirección de personal en combinación con las autoridades de la biblioteca.

2.4 Los resultados de la detección de necesidades de capacitación deberán ser enviados a la Subdirección de personal para que se implementen los programas de capacitación pertinentes.

### **III PROGRAMA DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN**

3.1 En esta etapa se deben definir las estrategias para realizar las acciones de capacitación que darán respuesta a las necesidades previamente identificadas, determinando el número de trabajadores no docentes por capacitar, el tipo de capacitación que requieren, así como los recursos humanos, materiales y financieros.

3.2 La presupuestación de las acciones de capacitación será responsabilidad de la Dirección de la biblioteca, por lo que deberán hacer previsiones en los plazos y procedimientos establecidos por la Dirección de Planeación, los recursos presupuestados deberán ser suficientes para atender las prioridades de cada programa anual de capacitación.

3.3 Los recursos presupuestados para la capacitación serán intransferibles, la autorización por parte de la Secretaría Administrativa para su ejercicio se otorgara sobre la base de las acciones validadas por el Consejo Académico.

3.3.1 Los recursos financieros para la capacitación de la biblioteca estarán contemplados en el presupuesto destinado a la UPN, y su monto depende de las actividades de capacitación a realizar así como del presupuesto destinado para tal Universidad.

3.3.2 Los recursos financieros serán destinados a cubrir sueldos del personal que imparta la capacitación, dicho personal pueden ser instructores internos y externos, así como gastos de material didáctico, servicio de cafetería, fotocopiado, papelería, adquisición de mobiliario, monitores, videocasets, proyectores, acetatos, rotafolios, videocaseteras etc.

3.4 Los programas de capacitación deberán enfocarse a las funciones sustantivas de la biblioteca, de modo que estos incidan en las necesidades detectadas.

3.5 Los programas de capacitación para los trabajadores no docentes variaran dependiendo del tipo de capacitación impartida.

3.5.1 Capacitación Institucional.- Es aquella que proporcionara la biblioteca por medio de los cuatro cursos contemplados en la vertiente institucional la cual contempla Trabajo en equipo, Inducción al servicio público, Calidad en el servicio y Administración del trabajo, dichos cursos serán administrados e impartidos por el departamento de personal y personal voluntario de la misma biblioteca.

3.5.2 Capacitación Operativa.- Incluye los siguientes tipos de capacitación.

Inducción al puesto: Es la capacitación que se proporcionará a todo trabajador no docente de nuevo ingreso, con el propósito de que conozca los objetivos, estructura y funciones de la biblioteca, así como su puesto específico.

En el puesto: Son las acciones de capacitación que se deberán aplicar para propiciar un mejor desempeño de las labores encomendadas al trabajador no docente y se dará por cambios administrativos, técnicos o de actualización.

Para el puesto: Proporcionara o incrementara los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador no docente que haga posible su movilidad.

3.6 Con base en las vertientes anteriores las autoridades de la biblioteca en colaboración con la subdirección de personal deberán elaborar el programa anual de capacitación.

3.7 Las autoridades de la biblioteca deberán integrar su programa anual de capacitación con la siguiente información.

\*Programación de acciones.- Donde se concentrara la información de las acciones que en materia de capacitación se prevé realizar durante el ejercicio, de manera clara, coherente y ordenada para la integración del programa de capacitación de la biblioteca.

\*Convenios interinstitucionales.- Para optimizar los recursos humanos, materiales y financieros destinados al proceso de capacitación mediante convenios con otras bibliotecas públicas y privadas.

\*Plantilla de instructores internos.- Para contar con una plantilla interna de instructores tanto permanentes como habilitados para que apoyen en todo momento el proceso de capacitación. Se deberá anotar su especialidad de

acuerdo al área de conocimiento. Además de tener en cuenta los cursos que imparte y que ha impartido

\*Plantilla de instructores externos.- Para contar con una plantilla de instructores externos que apoyen el proceso de capacitación, además de tener en cuenta su especialidad y los cursos que imparten.

\*Candelarización de cursos.- Para determinar la realización periódica de los cursos de capacitación en la biblioteca. Se deberá anotar el nombre específico del curso de capacitación, así como su avance, fecha de inicio y término de cada curso y el número de personas que participen en cada curso.

La subdirección de personal analizará los programas de capacitación e integrará el programa de capacitación para que se envíe a la Secretaría Administrativa para que sea autorizado el presupuesto necesario.

3.8 Los cursos de informática estarán dirigidos a la aplicación de programas y desarrollo de sistemas, adecuados para cubrir las necesidades específicas de la biblioteca.

3.9 La biblioteca Gregorio Torres Quintero deberá formular y remitir a la Dirección de Planeación el programa de capacitación en su versión definitiva.

#### **IV EJECUCIÓN DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN**

4.1 La etapa de la ejecución es la puesta en práctica de las acciones programadas de capacitación, en la cual se deberán integrar los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para el óptimo desarrollo de los cursos de capacitación, para lo cual se contemplarán aulas en condiciones que permitan el proceso de

enseñanza-aprendizaje, material didáctico, equipo, instructores, servicios generales etc.

4.2 Los cursos que integran el modelo de capacitación para el personal bibliotecario no docente se encuentran numerados, conforme al orden que deberán impartirse, con el objeto de que exista una secuencia que permita al participante asimilar los conocimientos en forma gradual. Cada curso, tendrá un carácter modular con el propósito de separar un curso de otro.

4.3 Lo jefes de departamento por medio de las cédulas de detección de necesidades de capacitación deberán enviar a la Subdirección de personal los paquetes didácticos de los cursos que tengan necesidad de impartir y que no estén contemplados en el catálogo de dicha subdirección, para su análisis y registro.

4.4 Los paquetes didácticos enviados a la Subdirección de personal serán analizados para su validación y registro para el puntaje escalafonario de los trabajadores no docentes.

4.5 Para otorgar constancias de acreditación de los cursos de capacitación impartidos los participantes deberán contar con el 80% de asistencia y el 80% de aprovechamiento producto de las evaluaciones, inicial, intermedia y final. Así mismo las constancias serán firmadas por la subdirección de personal y el director de la biblioteca.

4.6 La cartera básica de instructores de capacitación para la biblioteca será integrada con base en los lineamientos que emita la subdirección de personal. Es obligación de la biblioteca incluir en su programa de trabajo la participación de instructores externos e internos.

4.7 La cobertura de las acciones para la formación de instructores internos deberá comprender la posibilidad de intercambiar apoyos en materia de capacitación con otras bibliotecas para la solución de necesidades comunes.

4.8 Los instructores internos y externos deberán participar al menos una vez al año en un curso de actualización de instructores. Además deben reunir los siguientes requisitos: tener un nivel educativo superior o por lo menos igual al grupo de trabajadores que atenderán y demostrar mediante la documentación correspondiente su preparación profesional.

4.9 La capacitación deberá realizarse en las instalaciones de la misma biblioteca y de la subdirección de personal, para tener mayor acceso del material necesario.

## **V DESARROLLO**

5.1 Serán las actividades que con sentido educativo, cultural y recreativo permitirán incrementar en los trabajadores no docentes y en sus familiares el deseo de superación personal y laboral utilizando para ello su tiempo libre en forma organizada.

5.2 Las autoridades de la biblioteca realizarán anualmente la detección de necesidades de desarrollo, el informe de los resultados anteriores será remitido a la Subdirección de personal de la UPN.

5.3 Las autoridades de la biblioteca elaborarán el programa de presupuesto de las actividades de desarrollo, el cual será integrado en el presupuesto general de la UPN.

5.4 Las actividades de desarrollo se contemplarán en el programa anual de capacitación.

5.5 Las autoridades de la biblioteca deberán difundir, coordinar y evaluar las actividades de desarrollo, así como llevar un registro estadístico de las actividades antes mencionadas. Además deberán enviar a la Subdirección de personal el avance de las actividades realizadas.

## **VI SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN**

6.1 Esta etapa se conceptualiza como el método continuo e integral destinado a identificar hasta que punto han sido logrados los objetivos planeados en cada una de las etapas anteriores con el objeto de identificar desviaciones y en su caso corregirlas.

6.2 Las autoridades de la biblioteca deberán efectuar evaluaciones periódicas a cada etapa del proceso de capacitación.

6.3 Son objeto de evaluación la calidad de los cursos realizados y el aprendizaje de los capacitandos, con dicha medida podrá medirse el impacto de la capacitación en las diferentes áreas de la biblioteca.

6.4 Las autoridades de la biblioteca llevarán un registro estadístico de las acciones de la capacitación realizada.

6.5 Es responsabilidad de las autoridades de la biblioteca llevar el seguimiento del presupuesto autorizado para la capacitación y ejercerlo de acuerdo al programa anual de dicho proceso.

6.6 Las autoridades de la biblioteca deben aplicar evaluaciones a los capacitandos y capacitadores durante la impartición de los cursos a fin de retroalimentar el proceso de capacitación.

## ANEXO 1

### ARTÍCULOS REFERENTES A LA CAPACITACIÓN EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO

#### TÍTULO QUINTO BIS TRABAJO DE LOS MENORES

##### ARTÍCULO 180 IV

IV. PROPORCIONARLES CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN LOS TÉRMINOS DE ESTA LEY.

#### TÍTULO SEPTIMO RELACIONES COLECTIVAS DE TRABAJO

##### CAPÍTULO III CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

##### ARTÍCULO 391

VII. LAS CLAUSULAS RELATIVAS A LA CAPACITACIÓN O ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTOS QUE COMPRENDA.

VIII. DISPOSICIONES SOBRE LA CAPACITACIÓN O ADIESTRAMIENTO INICIAL QUE SE DEBA IMPARTIR A QUIENES VAYAN A INGRESAR A LABORAR A LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO.

##### ARTÍCULO 412

EL CONTRATO-LEY CONTENDRA

V. LAS REGLAS CONFORME A LAS CUALES SE FORMULARAN LOS PLANES Y PROGRAMAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL ADIESTRAMIENTO EN LA RAMA DE LA INDUSTRIA DE QUE SE TRATE.

##### ARTÍCULO 523

LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE TRABAJO COMPETE, EN SUS RESPECTIVAS JURISDICCIONES.

V. AL SERVICIO NACIONAL DEL EMPLEO, CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.

##### ARTÍCULO 526

COMPETE A LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, LA INTERVENCIÓN QUE LE SEÑALA EL TÍTULO TERCERO, CAPÍTULO VIII, Y A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, LA VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE ESTA LEY IMPONE A LOS PATRONES EN MATERIA EDUCATIVA E INTERVENIR COORDINADAMENTE CON LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, EN LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES, DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL CAPÍTULO IV DE ESTE TÍTULO.

##### ARTÍCULO 527 II

TAMBIEN CORRESPONDERA A LAS AUTORIDADES FEDERALES LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE TRABAJO EN LOS ASUNTOS RELATIVOS A CONFLICTOS QUE AFECTEN A DOS O MAS ENTIDADES FEDERATIVAS; CONTRATOS COLECTIVOS QUE HAYAN SIDO DECLARADOS OBLIGATORIOS EN MÁS DE UNA ENTIDAD FEDERATIVA Y OBLIGACIONES PATRONALES EN LAS MATERIAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DE SUS TRABAJADORES Y DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS CENTROS DE TRABAJO.

##### ARTÍCULO 527-A

EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE TRABAJO REFERENTES A LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y LAS RELATIVAS A SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, LAS AUTORIDADES DE LA FEDERACIÓN SERAN AUXILIADAS POR LAS LOCALES, TRATANDOSE DE EMPRESAS O ESTABLECIMIENTOS QUE, EN LOS DEMAS ASPECTOS DERIVADOS DE LAS RELACIONES LABORALES, ESTEN SUJETOS A LA JURISDICCIÓN DE ESTAS ULTIMAS.

#### **ARTÍCULO 529 II Y V**

II. PARTICIPAR EN LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL RESPECTIVO CONSEJO CONSULTIVO ESTATAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.  
V. COADYUVAR CON LOS CORRESPONDIENTES COMITES NACIONALES DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.

#### **ARTÍCULO 537**

EL SERVICIO NACIONAL DEL EMPLEO, CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO TENDRA LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

III. ORGANIZAR, PROMOVER Y SUPERVISAR LA CAPACITACIÓN Y EL ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES;  
Y,  
IV. REGISTRAR LAS CONSTANCIAS DE HABILIDADES LABORALES.

#### **ARTÍCULO 538**

EL SERVICIO NACIONAL DEL EMPLEO, CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO ESTARA A CARGO DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, POR CONDUCTO DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA MISMA, A LAS QUE COMPETAN LAS FUNCIONES CORRESPONDIENTES, EN LOS TERMINOS DE SU REGLAMENTO INTERIOR.

#### **ARTÍCULO 539 III**

III. EN MATERIA DE CAPACITACIÓN O ADIESTRAMIENTO DE TRABAJADORES:

A) CUIDAR DE LA OPORTUNA CONSTITUCIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.

B) ESTUDIAR Y, EN SU CASO, SUGERIR, LA EXPEDICIÓN DE CONVOCATORIAS PARA FORMAR COMITES NACIONALES DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO, EN AQUELLAS RAMAS INDUSTRIALES O ACTIVIDADES EN QUE LO JUZGUE CONVENIENTE; ASI COMO LA FIJACIÓN DE LAS BASES RELATIVAS A LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE DICHO COMITES.

C) ESTUDIAR Y, EN SU CASO, SUGERIR, EN RELACIÓN CON CADA RAMA INDUSTRIAL O ACTIVIDAD, LA EXPEDICIÓN DE CRITERIOS GENERALES QUE SEÑALEN LOS REQUISITOS QUE DEBAN OBSERVAR LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO, OYENDO LA OPINIÓN DEL COMITE NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO QUE CORRESPONDA.

D) AUTORIZAR Y REGISTRAR, EN LOS TERMINOS DEL ARTÍCULO 153-C, A LAS INSTITUCIONES O ESCUELAS QUE DESEEN IMPARTIR CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO A LOS TRABAJADORES; SUPERVISAR SU CORRECTO DESEMPEÑO Y, EN SU CASO, REVOCAR LA AUTORIZACIÓN Y CANCELAR EL REGISTRO CONCEDIDO.

E) APROBAR, MODIFICAR O RECHAZAR, SEGÚN EL CASO, LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN O ADIESTRAMIENTO QUE LOS PATRONES PRESENTEN.

F) ESTUDIAR Y SUGERIR EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS GENERALES QUE PERMITAN, CAPACITAR O ADIESTRAR A LOS TRABAJADORES, CONFORME AL PROCEDIMIENTO DE ADHESION, CONVENCIONAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 153-B.

G) DICTAMINAR SOBRE LAS SANCIONES QUE DEBAN IMPONERSE POR INFRACCIONES A LAS NORMAS CONTENIDAS EN EL CAPÍTULO III BIS DEL TÍTULO CUARTO.

H) ESTABLECER COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA PARA IMPLANTAR PLANES O PROGRAMAS SOBRE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO PARA EL TRABAJO Y, EN SU CASO, PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS CONFORME A LO DISPUESTO EN ESTA LEY, EN LOS ORDENAMIENTOS EDUCATIVOS Y DEMAS DISPOSICIONES EN VIGOR.

I) EN GENERAL, REALIZAR TODAS AQUELLAS QUE LAS LEYES Y REGLAMENTOS ENCOMIENDEN A LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL EN ESTA MATERIA.

A) ESTABLECER REGISTROS DE CONSTANCIAS RELATIVAS A TRABAJADORES CAPACITADOS O ADIESTRADOS, DENTRO DE CADA UNA DE LAS RAMAS INDUSTRIALES O ACTIVIDADES; Y

B) EN GENERAL, REALIZAR TODAS AQUELLAS QUE LAS LEYES Y REGLAMENTOS CONFIERAN A LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL EN ESTA MATERIA.

#### **ARTÍCULO 539-B**

CUANDO SE TRATE DE EMPRESAS O ESTABLECIMIENTOS SUJETOS A JURISDICCIÓN LOCAL Y PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A QUE SE CONTRAEN LAS FRACCIONES III Y IV DEL ARTÍCULO 539, LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL SERA ASESORADA POR CONSEJOS CONSULTIVOS ESTATALES DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.

#### **ARTÍCULO 539-C**

LAS AUTORIDADES LABORALES ESTATALES AUXILIARAN A LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES, DE ACUERDO A LO QUE ESTABLECEN LOS ARTÍCULOS 527-A Y 529.

#### **ARTÍCULO 698**

SERA COMPETENCIA DE LAS JUNTAS LOCALES DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS, CONOCER DE LOS CONFLICTOS QUE SE SUSCITEN DENTRO DE SU JURISDICCIÓN, QUE NO SEAN DE LA COMPETENCIA DE LAS JUNTAS FEDERALES.

LAS JUNTAS FEDERALES DE CONCILIACIÓN Y FEDERAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, CONOCERAN DE LOS CONFLICTOS DE TRABAJO CUANDO SE TRATE DE LAS RAMAS INDUSTRIALES, EMPRESAS O MATERIAS CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 123, APARTADO A FRACCIÓN XXXI DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y 527 DE ESTA LEY.

#### **ARTÍCULO 699**

CUANDO EN LOS CONFLICTOS A QUE SE REFIERE EL PÁRRAFO PRIMERO DEL ARTÍCULO QUE ANTECEDE, SE EJERCITEN EN LA MISMA DEMANDA ACCIONES RELACIONADAS CON OBLIGACIONES EN MATERIA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO O DE SEGURIDAD E HIGIENE, EL CONOCIMIENTO DE ESTAS MATERIAS SERA DE LA COMPETENCIA DE LA JUNTA ESPECIAL DE LA FEDERAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, DE ACUERDO A SU JURISDICCIÓN.

EN EL SUPUESTO PREVISTO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, LA JUNTA LOCAL, AL ADMITIR LA DEMANDA, ORDENARA SE SAQUE COPIA DE LA MISMA Y DE LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS POR EL ACTOR, LAS QUE REMITIRA INMEDIATAMENTE A LA JUNTA FEDERAL PARA LA SUSTANCIACIÓN Y RESOLUCIÓN, EXCLUSIVAMENTE, DE LAS CUESTIONES SOBRE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO, Y DE SEGURIDAD E HIGIENE, EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN ESTA LEY.

#### **ARTÍCULO 892**

LAS DISPOSICIONES DE ESTE CAPÍTULO RIGEN LA TRAMITACIÓN DE LOS CONFLICTOS QUE SE SUSCITEN CON MOTIVO DE LA APLICACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 50. FRACCIÓN III; 28, FRACCIÓN III; 151; 153, FRACCIÓN X; 158; 162; 204, FRACCIÓN IX; 209, FRACCIÓN V; 210; 236, FRACCIONES II Y III; 389; 418; 425, FRACCIÓN IV; 427 FRACCIONES I, II Y VI; 434, FRACCIONES I, III Y V; 439; 503 Y 505 DE ESTA LEY Y LOS CONFLICTOS QUE TENGAN POR OBJETO EL COBRO DE PRESTACIONES QUE NO EXCEDAN DEL IMPORTE DE TRES MESES DE SALARIOS.

## ANEXO 2

Ley del Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal

### TÍTULO PRIMERO

Disposiciones Generales

#### Artículo 2

El Sistema de Servicio Profesional de Carrera es un mecanismo para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y con el fin de impulsar el desarrollo de la función pública para beneficio de la sociedad.

### TÍTULO SEGUNDO

De los Derechos y Obligaciones de los Servidores Públicos del Sistema

#### Capítulo Primero

De los Derechos

V. Recibir capacitación y actualización con carácter profesional para el mejor desempeño de sus funciones.

VII. Ser evaluado nuevamente previa capacitación correspondiente, cuando en alguna evaluación no haya resultado aprobado, en los términos previstos en la presente Ley.

#### Artículo 11

Son obligaciones de los servidores públicos de carrera:

De las Obligaciones

V. Participar en los programas de capacitación obligatoria que comprende la actualización, especialización y educación formal, sin menoscabo de otras condiciones de desempeño que deba cubrir, en los términos que establezca su nombramiento;

### TÍTULO TERCERO

De la Estructura del Sistema de Servicio Profesional de Carrera

#### Capítulo Primero

Consideraciones Preliminares

IV. Subsistema de Capacitación y Certificación de Capacidades. Establecerá los modelos de profesionalización para los servidores públicos, que les permitan adquirir:

- a) Los conocimientos básicos acerca de la dependencia en que labora y la Administración Pública Federal en su conjunto.
- b) La especialización, actualización y educación formal en el cargo desempeñado.

#### Sección Segunda

Del Registro Único del Servicio Profesional de Carrera

#### Artículo 16

El Registro sistematizará la información relativa a la planeación de recursos humanos, ingreso, desarrollo profesional, capacitación y certificación de capacidades, evaluación del desempeño y separación de los miembros del Sistema.

#### Artículo 17

El Registro deberá incluir a cada servidor público que ingrese al Sistema.

Los datos del Registro respecto al proceso de capacitación y desarrollo deberán actualizarse de manera permanente. Esta información permitirá identificar al servidor público como candidato para ocupar vacantes de distinto perfil.

#### Capítulo Quinto

Del Subsistema de Capacitación y Certificación de Capacidades

#### Artículo 44

La Capacitación y la Certificación de Capacidades son los procesos mediante los cuales los servidores públicos de carrera son inducidos, preparados, actualizados y certificados para desempeñar un cargo en la Administración Pública. La Secretaría emitirá las normas que regularán este proceso en las dependencias.

#### Artículo 45

Los Comités, con base en la detección de las necesidades de cada dependencia establecerán programas de capacitación para el puesto y en desarrollo administrativo y calidad, para los servidores públicos. Dichos programas podrán ser desarrollados por una o más dependencias en coordinación con la Secretaría y deberán contribuir a la mejoría en la calidad de los bienes o servicios que se presten. Los Comités deberán registrar sus planes anuales de capacitación ante la Secretaría, misma que podrá recomendar ajustes de acuerdo a las necesidades del Sistema.

El Reglamento establecerá los requisitos de calidad exigidos para impartir la capacitación y actualización.

#### Artículo 46

La capacitación tendrá los siguientes objetivos:

I. Desarrollar, complementar, perfeccionar o actualizar los conocimientos y habilidades necesarios para el eficiente desempeño de los servidores públicos de carrera en sus cargos.

- II. Preparar a los servidores públicos para funciones de mayor responsabilidad o de naturaleza diversa, y
- III. Certificar a los servidores profesionales de carrera en las capacidades profesionales adquiridas.

#### Artículo 47

El programa de capacitación tiene como propósito que los servidores públicos de carrera dominen los conocimientos y competencias necesarios para el desarrollo de sus funciones.

El programa de actualización se integra con cursos obligatorios y optativos según lo establezcan los Comités en coordinación con la Secretaría. Se otorgará un puntaje a los servidores públicos de carrera que los acrediten.

#### Artículo 48

Los servidores públicos de carrera podrán solicitar su ingreso en distintos programas de capacitación con el fin de desarrollar su propio perfil profesional y alcanzar a futuro distintas posiciones dentro del Sistema o entidades públicas o privadas con las que se celebren convenios, siempre y cuando corresponda a su plan de carrera.

#### Artículo 49

Las dependencias, en apego a las disposiciones que al efecto emita la Secretaría, podrán celebrar convenios con instituciones educativas, centros de investigación y organismos públicos o privados para que impartan cualquier modalidad de capacitación que coadyuve a cubrir las necesidades institucionales de formación de los servidores profesionales de carrera.

#### Artículo 51

Al Servidor Público de Carrera que haya obtenido una beca para realizar estudios de capacitación especial o educación formal, se le otorgarán las facilidades necesarias para su aprovechamiento.

#### Artículo 53

Cuando el resultado de la evaluación de capacitación de un Servidor Público de Carrera no sea aprobatorio deberá presentarla nuevamente. En ningún caso, ésta podrá realizarse en un período menor a 60 días naturales y superior a los 120 días transcurridos después de la notificación que se le haga de dicho resultado.

La dependencia a la que pertenezca el servidor público deberá proporcionarle la capacitación necesaria antes de la siguiente evaluación.

#### Capítulo Sexto

Del Subsistema de Evaluación del Desempeño

La Evaluación del Desempeño tiene como principales objetivos los siguientes:

- I. Valorar el comportamiento de los servidores públicos de carrera en el cumplimiento de sus funciones, tomando en cuenta las metas programáticas establecidas, la capacitación lograda y las aportaciones realizadas.
- IV. Servir como instrumento para detectar necesidades de capacitación que se requieran en el ámbito de la dependencia.

#### Artículo 61

La licencia con goce de sueldo no podrá ser mayor a un mes y sólo se autorizará por causas relacionadas con la capacitación del servidor público vinculadas al ejercicio de sus funciones o por motivos justificados a juicio de la dependencia.

#### Capítulo Octavo

Del Subsistema de Control y Evaluación

#### Artículo 65

La evaluación de resultados de los programas de capacitación que se impartan se realizará con base en las valoraciones del desempeño de los servidores públicos que participaron, buscando el desarrollo de la capacitación en la proporción que se identifiquen deficiencias.

#### Capítulo Noveno

De la estructura orgánica del Sistema

#### Artículo 69

La Secretaría contará con las siguientes facultades:

- XI. Promover y aprobar los programas de capacitación y actualización, así como la planeación de cursos de especialización en los casos que señale el Reglamento.

#### Artículo 70

V. Recomendar programas de capacitación y actualización, así como el desarrollo de cursos de especialización.

#### Artículo 75

En cada dependencia, los Comités tendrán las siguientes atribuciones:

IV. Proponer a la Secretaría políticas y programas específicos de ingreso, desarrollo, capacitación, evaluación y separación del personal de su dependencia, acorde con los procesos que establece la presente Ley.

VI. Elaborar los programas de capacitación, especialización para el cargo y de desarrollo administrativo, producto de las evaluaciones del desempeño y de acuerdo a la detección de las necesidades de la institución.

### ANEXO 3

Planeación del entrenamiento o capacitación según Chiavenato:

- 1.- Enfoque de una necesidad específica cada vez.
- 2.- Definición clara del objetivo de entrenamiento.
- 3.- División del trabajo por desarrollar, en módulos, paquetes o ciclos.
- 4.- Determinación del contenido del entrenamiento.
- 5.- Elección de los métodos de entrenamiento y de la tecnología disponible.
- 6.- Definición de los resultados necesarios para la implementación del entrenamiento como tipo de entrenador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarios, materiales, manuales.
- 7.- Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser entrenado considerando:
  - \*número de personas
  - \*disponibilidad de tiempo
  - \*grado de habilidad, conocimientos y tipos de aptitudes
  - \*características personales de comportamiento
- 8.- Lugar donde se efectuara el entrenamiento, considerando las alternativas: en el puesto de trabajo o fuera del mismo, en la empresa o fuera de ella.
- 9.- Época o período del entrenamiento considerando también el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
- 10.- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.
- 11.-Control y evaluación de los resultados, considerando la verificación de puntos críticos que requieran ajustes o modificaciones en el programa para mejorar su eficiencia.

## ANEXO 4

### Datos generales

1.-Edad: \_\_\_\_\_

2.- Antigüedad en la biblioteca: \_\_\_\_\_

3.- Puesto actual que desempeña: \_\_\_\_\_

4.- Escolaridad: \_\_\_\_\_

5.- Actividades que realiza:

- a) Catalogación
- b) Clasificación
- c) Préstamo de libros o revistas
- d) Automatización de procesos técnicos
- e) Asesoría en general
- f) Actividades secretariales

6.- Actividades que le gustan más:

- a) Servicio al público
- b) Servicio de consulta
- c) Brindar asesoría
- d) Capturista de datos
- e) No contestó

7.- Marque con una X los cursos y tipos de capacitación recibidos:

- a) Procesos técnicos
- b) Capacitación bibliotecaria
- c) Computación (word, excel, power point, internet)
- d) Automatización
- e) Trabajo en equipo
- f) Inducción al servicio público
- g) Calidad en el servicio
- h) Motivación
- i) Administración del trabajo
- j) No han recibido cursos

### Conocimientos sobre la biblioteca

8.- ¿Cuál es el número total de volúmenes de la biblioteca? \_\_\_\_\_

9.- ¿Cuáles son las formas en que la biblioteca selecciona su material?

---

**10.-** ¿Cuáles son las formas en que la biblioteca adquiere su material?

a) Canje b) Donación c) Compra d) Lo ignora

**11.-** ¿Existen publicaciones periódicas en la colección?

---

**12.-** ¿La biblioteca cuenta con material audiovisual?

---

**13.-** ¿Cuáles son los procedimientos que la biblioteca utiliza para seleccionar y adquirir el material audiovisual?

---

**14.-** ¿Las personas que proporcionan el servicio de consulta lo hacen satisfactoriamente?

---

### **Servicios técnicos**

**15.-** ¿La colección de la biblioteca se encuentra ordenada bajo un sistema de clasificación?

Si o No

**16.-** Si es afirmativa la pregunta anterior, mencione el nombre del sistema que se utiliza. A continuación se ofrecen algunos nombres:

-Library Congress

-Decimal Dewey

-Otro

-No contesto

**17.-** ¿La biblioteca esta ordenada bajo un sistema propio de clasificación?

---

**18.-** ¿El personal que asigna las clasificaciones esta debidamente capacitado para tal función?

---

**19.-** ¿La colección se encuentra catalogada?

---

**20.-** ¿Cuáles son los tipos de catálogo con los que cuenta la biblioteca?

-Catálogo dividido

-Catálogo topográfico

-Catálogo de autoridad

-no contestó

**21.-** ¿La biblioteca asigna encabezamientos de materia?

---

## Servicios al público

22.- ¿Cuáles son los servicios que proporciona la biblioteca?

---

---

23.- ¿Los servicios son proporcionados adecuadamente?

---

24.- De su opinión sobre lo que considera que hace falta a la biblioteca para proporcionar un mejor servicio.

- a) Falta personal capacitado para esta área
- b) Más cursos de capacitación  
¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- c) Apoyo económico para comprar libros
- d) Mayor remuneración económica al personal

## Datos del bibliotecario

25.- Indique los motivos de adscripción al servicio bibliotecario.

- a) Petición personal
- b) Transferido
- c) De nuevo ingreso a la universidad

26.- ¿Le gusta su trabajo?

Si      ó      No

27.- Si es afirmativa la respuesta anterior, indique ¿Por qué?

- a) Trato con personas
- b) Manejo de computadora
- c) Me gusta aprender cosas nuevas
- d) Otro

28.- ¿Cuál es la razón por la cual permanece en el trabajo?

- a) Porque me satisface
- b) Por trabajar en una institución de prestigio
- c) Otra

29.- ¿Sus actividades actuales son de su agrado?

Si      ó      No

30.- ¿Considera que la biblioteca ofrece un buen servicio?

Si      ó      No

31.- ¿Se cumplen los objetivos de la biblioteca?

Si      ó      No

**32.-** De los siguientes aspectos ¿cuales considera necesarios para que la biblioteca realice adecuadamente sus funciones?

- a) Personal con perfil necesario
- b) Mejor preparación del personal
- c) Cursos de capacitación en motivación, relaciones humanas etc.

**33.-** ¿Se encuentra motivado para realizar su trabajo?

Si      ó      No

## CONCLUSIONES

Con base en el estudio realizado sobre la capacitación de personal bibliotecario no docente se puede concluir que:

1.- Manejar conceptos como capacitación me permitió analizar que la enseñanza recibida de mis profesores ha sido de fundamental para elaborar la presente tesina.

2.- Conocer por medio de la investigación efectuada, las necesidades de capacitación del personal no docente que labora en la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

3.- La experiencia de aplicar cuestionarios y analizar sus respuestas, para después plasmarlo en una propuesta de tesina ha sido muy importante para desarrollar mi profesión.

4.- La Universidad Pedagógica Nacional, es una Universidad que avanza con pasos firmes en la búsqueda de la excelencia académica y su biblioteca debe ser uno de los principales eslabones para lograrlo, por lo que se espera que la propuesta de esta tesina sirva de base para lograr los objetivos institucionales.

5.- El personal no docente que presta sus servicios en dicha biblioteca cuenta con las características aceptables para los fines que se proponen en esta tesina por lo que se espera que con la aplicación del modelo de capacitación que se propone, el personal pueda realizar las funciones que les corresponden de manera adecuada.

6.- A pesar de los cursos que se han llevado a cabo en la biblioteca por medio de la vertiente institucional, así como fuera de ella, el personal requiere de una

preparación constante para proporcionar con eficiencia los servicios al público, lo que se ve reflejado en una encuesta hecha a los usuarios, tomando como base una muestra de 400 usuarios, donde en el turno matutino el 70% considera como buenos los servicios ofrecidos por la biblioteca y el 30 % considera lo contrario. Mientras que en el turno vespertino el 60 % de los usuarios considera que los servicios son ineficientes y el 40% restante consideran que los servicios son proporcionados eficientemente.

7.- Diagnosticar a tiempo las necesidades de capacitación del personal no docente, es un recurso aceptable para detectar fallas y elaborar soluciones para erradicarlas. El problema de la capacitación del personal no docente que labora en esta biblioteca, no tiene una solución sencilla, debido principalmente a la carencia de profesionales del área de bibliotecología, además de la falta de interés y actitud positiva para realizar su trabajo del personal así lo demuestra el 48.36 % que se negó a contestar el cuestionario, ya que los principales objetivos de la capacitación son proporcionar conocimientos, habilidades y actitudes al personal.

## RECOMENDACIONES

En la biblioteca Gregorio Torres Quintero se han llevado a cabo desde su creación una serie de actividades que tienen como objetivo apoyar las tareas sustantivas de la UPN, por ello se espera que la aplicación del modelo propuesto pueda dar las pautas a seguir.

La Universidad Pedagógica Nacional necesita de servicios bibliotecarios eficientes que apoyen a las tareas académicas de la misma y poder lograr en un futuro cercano brindar servicios dignos de la institución.

Es necesario optimizar los esfuerzos de las personas que con la práctica, han logrado ser buenos bibliotecarios empíricos con el objetivo de que brinden servicios con una calidad adecuada a las necesidades de los usuarios internos y externos.

De efectuarse el modelo de capacitación que se propone, deberá ser supervisado y asesorado por profesionales de la bibliotecología.

Es recomendable que todas las bibliotecas cuenten con personal capacitado, por lo tanto se vuelve un punto de vital importancia dicho proceso y la Dirección de la biblioteca puede decidir el nivel de eficiencia que se desea alcanzar.

Entre otras cosas, es muy importante que se defina el perfil que debe cubrir un bibliotecario que preste sus servicios en esta u otra biblioteca de cualquier Universidad.

Es necesaria la participación de profesionales de la bibliotecología en planes y programas de capacitación con el fin de contribuir en la preparación del personal empírico.

Se recomienda así mismo, la puesta en marcha de cursos de capacitación por especialistas de la materia en temas como son: prevención de accidentes, emergencias, incendios y siniestros y capacitación en asistencia técnica audiovisual.

Para conseguir un beneficio personal, institucional y nacional, es importante capacitar de manera eficiente al personal no docente de la biblioteca Gregorio Torres Quintero.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, Fernando, 1989, Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, México, pág. 319.
- Baena, Guillermina, 2001, Tesis en 30 días, Ed. Editores Mexicanos Unidos, México, pág. 24,50.
- Baena, Guillermina, 2001, Instrumentos de Investigación, Ed. Editores Mexicanos Unidos, México, pág. 102.
- Chiavenato, Idalberto, 2000, Administración de recursos humanos, Ed. Mc Graw Hill, México, pág. 572.
- Chiavenato, Idalberto, 2000, Introducción a la teoría general de la administración, Ed, Mc Graw Hill, México, pág.56.
- De Puelles, Manuel, 1986, Elementos de administración educativa, Ed. Centro de publicaciones del ministerio de educación y ciencia, Madrid, pág. 49.
- Eco, Umberto, 1984, Como se hace una tesis, Ed. Gedisa, España, pág. 209.
- Gago, Antonio, 1987, Elaboración de cartas descriptivas, Ed. Trillas, México, pág. 20
- González, Aurelio, 2001, Como diagnosticar necesidades de capacitación, Ed. Pac, México, 2001, pág. 43.
- Grados, Jaime, 1997, Calificación de méritos, Evaluación de competencias laborales, Ed. Trillas, México, pág. 165.
- Hernández y Rodríguez Sergio y Ballesteros Nicolás, 1980, Fundamentos de administración, Ed. Interamericana, México, pág. 395.
- Koontz, Harold y Weihrich Heinz, 1997, Administración una perspectiva global, Ed. McGraw Hill, México, pág. 471.

Órnelas, Carlos, 1995, El sistema educativo mexicano, Ed. Fondo de Cultura Económica, México, pág. 57.

Pain, Abraham, 1996, Capacitación laboral, Ed. Ediciones Novedades Educativas, Argentina, pág. 27.

Pinto, Roberto, 1994, Proceso de capacitación, Ed. Diana, México, pág. 61.

Reyes, Agustín, 1993, Administración de empresas, Ed. Limusa, México, pág. 174.

Rodríguez, Joaquín, 1995, Administración moderna de personal, Ed. ECASA, México, pág. 4.

Rojas, Raúl, 2001, Guía para investigaciones sociales, Ed. P y V, México, pág. 333.

Siliceo, Alfonso, 1980, Capacitación y desarrollo de personal, Ed. Limusa, México, pág. 15, 17,20,28 y 29.

Speck, Josef, Wehel, Gerard, 1981, Conceptos fundamentales de pedagogía, Ed. Herder, Barcelona, pág.600.

Tyson, Shaun, 1989, Administración de personal, Ed. Trillas, México, pág. 198.

## **HEMEROGRAFIA**

De Allende, Carlos (tr.), 1991, “Reunión de ministros de educación...”, en Revista de la educación superior (ANUIES), abril-junio V 20, No. 2 (78), México, pág. 114-117.

Enciso, Mauro, y Flores, Rebeca, 1993, “La capacitación es mas...”, en Revista Capacitación enlace al futuro, septiembre año 1, v 3, pág. 62.

Flores Rebeca y Ariosto Luis, 1993, “El dilema: ¿capacitar o despedir?”, en Revista capacitación enlace al futuro”, agosto, año 1, v 2, México, pág. 64.

Flores Rebeca y Ariosto Luis, 1994, “Capacitación y productividad”, en Revista capacitación enlace al futuro, julio, no. 3, año 2, México, pág. 64.

Gómez, Antonio, 1996, “La Universidad Pedagógica...”, en Revista educación 2001, no. 15, agosto, pág. 45.

Jones, Claudio, 1993, “Las piezas del cambio” en Revista capacitación enlace al futuro, julio, v 1, año 1, México, pág. 22, 24.

Roca, Octavi, 1998, “La autoformación y la formación...”, en Revista tecnología y comunicación educativas, enero-julio año 12, no. 27, México, pág. 29.

### DOCUMENTOS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2000, Ed. Editores Mexicanos Unidos s.a., México, pág. 136, 140.

Trueba, Alberto, 1995, Ley Federal del Trabajo, Ed. Porrúa, 75ª. Edición, México, pág.94.

Diario oficial de la federación, Decreto que crea la UPN, México, 25 de agosto de 1978, pág. 8,17.

Dirección General de Asuntos Jurídicos de S.T.P.S., 1985, Cuadernos de Derecho del Trabajo, No. 3, México, pág. 108.

Dirección General de Capacitación y Productividad, Subsecretaría B, Ed. S.T. P.S. Manual de capacitación para extensionistas industriales, México, julio 1985, pág. 8

Culebra, Cecilia, 1992, “Etapas para la formulación de programas de capacitación...” en XXIII Jornadas mexicanas de biblioteconomía, Ed. asociación mexicana de bibliotecarios a.c. Yucatán, pág. 163-173.

Valdés, José y Yáñez, José, 1985, “Pautas, lineamientos y metodología para la elaboración de manuales de capacitación...”, en Jornadas mexicanas de biblioteconomía, Ed. Asociación mexicana de bibliotecas a.c., México, pág. 61-65.

Calderón Córdova, Hugo, 1995, Manual para la administración del proceso de capacitación de personal, Ed. Limusa, México, pág. 19,20, 22,64.

Ramírez, Carlos, 1979, Orientaciones para la administración de los procesos de capacitación, Instituto Centroamericano de Administración Pública, Sn. José Costa Rica, pág. 1.

Reglamento interno de servicios de la biblioteca “Gregorio Torres Quintero”, expedido en el D.F. el 06 de julio del 2000, en la gaceta de la Universidad, p. 3-7.

Folleto de los Servicios Bibliotecarios de la UPN, Ed. Universidad Pedagógica Nacional.

Organigrama funcional de la UPN Unidad Ajusco, 2000, Ed. UPN.

### **WEBGRAFIA**

Dirección electrónica de la biblioteca Gregorio Torres Quintero de la UPN

<http://biblioteca.ajusco.upn.mx/>

[www.secodam.gob.mx/leyes/loapf2000.htm#t1](http://www.secodam.gob.mx/leyes/loapf2000.htm#t1)

[www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/txt/260.txt](http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/txt/260.txt)