

Universidad San Marcos

Dirección Académica

Carrera de Administración de Empresas



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

“Diagnóstico de las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, generando una propuesta de Plan Anual de Capacitación durante el periodo comprendido entre noviembre 2019 a abril 2020”.

Trabajo Final de Graduación presentado para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas.

Postulante:

Yoselyn Vanessa Vargas Chacón

San José, Costa Rica

Mayo, 2020



UNIVERSIDAD SAN MARCOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL EXAMINADOR

MBA. María Andrade González

Directora de la Carrera de Administración de Empresas

MBA. Roger Mora Arias
Asesor Técnico y Metodólogo

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yoselyn Vanessa Vargas Chacón, mayor, casada, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Vázquez de Coronado, San José, portadora de la cédula de identidad número 1-1273-0692, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de nuestro Trabajo Final de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, juro solemnemente que este trabajo de investigación denominado: Diagnóstico de las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, generando una propuesta de Plan Anual de Capacitación durante el periodo comprendido entre noviembre 2019 a abril 2020, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedó advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 15 del mes de mayo del año dos mil veinte.

Yoselyn Vanessa Vargas Chacón

Cédula 1-1273-0692

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado; de manera especial a mi esposo; quien siempre ha confiado en mí, para lograr un objetivo más en mi vida. Gracias por ser un ancla importante en mi vida, y por su apoyo que siempre me dio las fuerzas para seguir adelante.

Con todo mi cariño dedico a mis sobrinos este logro quienes me han impulsado a ser mejor persona, las metas se pueden alcanzar con esfuerzo, disciplina y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento primeramente a Dios por darme la fuerza y los recursos para lograr llevar a cabo este proyecto, y así obtener la licenciatura. Seguidamente a mi amado esposo Oscar por su paciencia, comprensión y amor, a mi padre por ser siempre un verdadero ejemplo de lucha y dedicación, y a todas mis amigas, que me ayudaron de manera desinteresada, en especial a Elena Cruz Mora, por sus palabras de motivación y por ser un apoyo importante siempre a lo largo de toda mi carrera.

Agradezco a todos los profesores que formaron parte de mi formación académica, especialmente al profesor Roger Mora Arias, por su ayuda, compromiso, paciencia y dedicación para lograr que este proyecto concluyera con éxito.

Gracias infinitas a todas las personas que contribuyeron a mi formación profesional, por el apoyo y palabras de aliento en los momentos difíciles.

Presentación

El presente trabajo de investigación es requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad San Marcos, el tema a desarrollar es Diagnóstico de las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, generando una propuesta de Plan Anual de Capacitación durante el periodo comprendido entre noviembre 2019 a abril 2020.

Este trabajo estudiará y desarrollará el tema con el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, ubicada en el cantón de San José, distrito Hatillo 2, a su vez se presentará una propuesta de plan anual de capacitación, en el cual se puede definir todas aquellas necesidades que se reflejan en el funcionario, que son parte importante para desarrollar sus funciones correctamente. Los resultados de esta investigación servirán de guía para la jefatura, con el fin de realizar un análisis previo para tomar decisiones, en relación a temas de capacitación.

Tabla de Contenido

1. Capítulo Introductorio	17
1.1 Introducción	17
1.2 Tema	17
1.3 Antecedentes	17
1.4 Justificación	19
1.5 Planteamiento del Problema	19
1.6 Objetivos de la Investigación.....	20
1.6.1 Objetivo General	20
1.6.2 Objetivos Específicos	21
1.7 Alcances y Delimitaciones.....	21
1.7.1 Alcances.....	21
1.7.2 Delimitaciones	21
1.7.2.1 Espaciales	22
1.7.2.2 Temporales	22
2. Marco Teórico	24
2.1 Marco Contextual	24
2.1.1 Antecedentes de la Entidad.....	24
2.1.2 Misión, Visión y Valores.....	26

2.1.2.1 Misión.....	26
2.1.2.2 Visión.	26
2.1.2.3 Objetivo	26
2.1.3 Estructura Organizacional	26
2.1.3.1 Organigrama	27
2.1.3.2 Principales Funciones.....	27
2.2 Marco Conceptual	29
2.2.1 Recursos Humanos	30
2.2.2 Reclutamiento y Selección.	31
2.2.3 Diseño del Puesto.	32
2.2.4 Proceso de Inducción.....	34
2.2.5 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)	35
2.2.6 Gestión de Capacitación.	35
2.2.7 Herramientas para un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.	38
2.2.7.1 Entrevista.....	38
2.2.7.2 Encuesta.....	38
2.2.7.3 Observación Directa.	39
2.2.7.4 Cuestionarios	39
2.2.7.5 Descripción y Perfil de Puesto.....	39
2.2.7.6 Evaluación del Puesto.....	39

2.2.8 Plan de Capacitación.	40
2.2.9 Habilidades y Actitudes.....	42
2.2.10 Conocimiento.	42
2.2.11 Destrezas.....	43
2.2.12 Proceso para la Elaboración de un Plan de Capacitación.	43
2.2.12.1 Aspectos Introdutorios.....	44
2.2.12.2 Operacionalización del Plan.	44
2.2.12.3 Logística de Capacitación.....	45
2.2.12.4 Evaluación del Plan de Capacitación.....	45
2.2.13 Brechas	46
3. Marco Metodológico	48
3.1. Paradigma de investigación	48
3.2 Enfoque de la Investigación	49
3.3 Tipo de Investigación	52
3.4 Sujetos y fuentes de información.....	53
3.4.1 Sujetos	53
3.4.2 Fuentes de Información.	54
3.4.2.1 Fuentes primarias.....	54
3.4.2.2 Fuentes secundarias	55
3.5 Población	55

	10
3.6 Instrumentos y técnicas de recolección de datos	57
3.7 Variables de investigación.....	58
3.7.1 Definición conceptual.....	59
3.7.2 Definición operacional	59
3.7.3 Definición instrumental	60
3.7.4 Tabla de Variables	61
4. Análisis de Datos y Resultados	63
5. Conclusiones y Recomendaciones	82
5.1 Conclusiones.....	82
5.2 Recomendaciones	85
6. Propuesta de Plan de Capacitación y Evaluación.....	89
6.2 Cronograma de Actividades	90
6.3 Plan de Capacitación	91
6.4 Evaluación de Actividades de Capacitación.....	92
Referencias Bibliográficas.....	93
Anexos	95

Índice de Gráficos

Gráfico # 1 Género de las y los funcionarios de la Biblioteca Pública de Hatillo (2020).....	64
Gráfico # 2 Rango de Edad en que se encuentra	65
Gráfico # 3 Años de laborar para la Biblioteca	67
Gráfico # 4 Sabe que es un plan de capacitación.....	68
Gráfico # 5 Recibió capacitación al momento de ingresar a la Biblioteca.....	69
Gráfico # 6 Recibió capacitación en los últimos 2 años.....	71
Gráfico # 7 Existe un plan de capacitación en la Biblioteca	72
Gráfico # 8 Solicito capacitación anteriormente	74
Gráfico # 9 Como califica el proceso de capacitación que imparte el SINABI	75
Gráfico # 10 Con el conocimiento actual puede resolver un problema que se le presente.	77
Gráfico # 11 Es necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con sus funciones.	79

Índice de Tablas

Tabla # 1 Tabla de variables.....	61
Tabla # 2 Género de las y los funcionarios de la Biblioteca Pública de Hatillo (2020)	64
Tabla # 3 Rango de Edad en la que se encuentra	65
Tabla # 4 Años de laborar para la Biblioteca	66
Tabla # 5 Sabe que es un plan de capacitación.....	68
Tabla # 6 Recibió capacitación al momento de ingresar a la biblioteca.....	69
Tabla # 7 Requiere capacitación para mejorar su rendimiento.....	70
Tabla # 8 Recibió capacitación en los últimos 2 años	70
Tabla # 9 Existe un plan de capacitación en la Biblioteca	72
Tabla # 10 La capacitación es un tema importante para desarrollar habilidades y actitudes, para mejor el desempeño.	73
Tabla # 11 Solicito capacitación anteriormente.....	73
Tabla # 12 La Biblioteca Pública de Hatillo incursionara más en el tema de las capacitaciones.74	
Tabla # 13 Como califica el proceso de capacitación que imparte el SINABI	75
Tabla # 14 La capacitación representa un elemento motivador dentro de la empresa	76
Tabla # 15 Con el conocimiento actual puede resolver un problema que se le presente.....	77
Tabla # 16 Es necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con sus funciones. 78	
Tabla # 17 Cronograma de Actividades	90

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama Biblioteca Pública de Hatillo.....	27
Ilustración 2 Plan de capacitación Biblioteca Pública de Hatillo	91
Ilustración 3 Evaluación de Actividades de Capacitación.....	92

Resumen Ejecutivo

Las bibliotecas públicas que forman parte del Sistema Nacional de Bibliotecas de Costa Rica, no cuentan con un presupuesto asignado para llevar a cabo la capacitación del personal de todas las entidades a nivel nacional, la Biblioteca Pública de Hatillo forma parte de estas bibliotecas, cuenta con un total de 7 personas laborando en ella, y brindan servicios a la población de este distrito, sin embargo, no cuentan con un presupuesto asignado para capacitar al personal y contribuir con el desarrollo profesional y personal de cada uno de sus colaboradores.

En la actualidad es muy importante la capacitación del personal para lograr alcanzar los objetivos tanto de la empresa como del departamento o área en que se trabaja, además, es vital para el desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional, las empresas han comprendido la necesidad de tener personal altamente capacitado para obtener el éxito esperado, y cumplir con las expectativas trazadas, para ello es necesario contar con herramientas que le permitan a la empresa brindar a sus colaboradores las habilidades, destrezas y conocimientos durante el tiempo que se encuentren laborando para la organización. La capacitación no es un gasto innecesario es una inversión productiva que va generar resultados positivos, beneficios económicos y mayor motivación, eficiencia y productividad en el personal.

Por lo anterior se opta por desarrollar este trabajo de investigación, con el fin de detectar las necesidades de capacitación que tiene la biblioteca, identificar las brechas de capacitación que cuenta el personal, y brindar un mecanismo que facilite la capacitación del personal en temas que son relevantes para las funciones que desarrollan diariamente.

Se busca realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación de la biblioteca, captar cuales son los temas que se adecuan mejor a cada colaborador según sus funciones, mediante la aplicación de diferentes instrumentos para recolectar información vital para el desarrollo de este proyecto, para finalmente general una propuesta de plan de capacitación para todo el personal, con el cronograma a seguir para llevarlo a cabo todos los años. Se espera con esta propuesta ayudar a la dirección a implementar un plan de capacitación eficaz y generar una base sólida para que el personal de la biblioteca pueda desarrollar sus competencias, destrezas y habilidades, logrando así ser personas más productivas y motivadas en su lugar de trabajo.

Palabras claves:

Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI), desarrollo de competencias, desempeño, organización, brechas, capacitación, diagnóstico, agencias ISBN e ISSN (International Standard Book Number / Número Internacional Normalizado de Libros) son códigos numéricos de identificación. El ISSN identifica las publicaciones seriadas y el ISBN identifica obras monográficas.

Capítulo I
Introdutorio

1. Capítulo Introductorio

1.1 Introducción

La principal característica de este proyecto es determinar cuáles son las necesidades de capacitación que presenta el personal de la biblioteca, con el fin de ayudar a desarrollar sus habilidades y destrezas, en los diferentes puestos de trabajo, mediante una propuesta anual de capacitaciones que se adapte a las necesidades de cada puesto de trabajo, y a cada trabajador de la biblioteca.

El documento abarca temas relacionados con el diagnóstico de necesidades de capacitación, los cuales son de vital importancia para el desarrollo y comprensión de este proyecto, además se utilizarán instrumentos como cuestionarios y se entrevistara a cada colaborador, con el fin de recolectar los datos más relevantes.

1.2 Tema

“Diagnóstico de las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, generando una propuesta de Plan Anual de Capacitación durante el periodo comprendido entre noviembre 2019 a abril 2020”.

1.3 Antecedentes

Es relevante indicar que, al realizarse una revisión en cuanto a estudios relacionados con este tema, se logra rescatar datos de vital importancia de dos tesis como antecedentes, con el fin de obtener aportes al desarrollo de la presente investigación. De lo anterior, se concluye los siguientes hechos importantes para este trabajo de investigación:

La mayoría de los funcionarios de diferentes empresas conocen que es un diagnóstico de necesidades de capacitación, además, tienen la certeza de que la capacitación es necesaria para mejorar el rendimiento profesional, y obtener un ascenso tanto a nivel interno como externo de la empresa. Una gran parte de los funcionarios en los diferentes trabajos de investigación expresan no han recibido inducción al momento de ingresar a laborar en la empresa, y desean recibir capacitación de convenios interinstitucionales.

Además, entre las recomendaciones a tomar en cuenta para este trabajo de investigación se pueden encontrar; crear registros históricos a lo interno de la unidad para determinar si la capacitación va de acuerdo con el perfil del puesto, así mismo, se debe realizar un estudio para determinar porque a la mayoría de los colaboradores no se les brinda inducción al momento de ingresar a trabajar a la empresa. Utilizar la propuesta de los funcionarios expresados en la herramienta de evaluación del desempeño para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación.

Entre las medias más relevantes que se encontraron se pueden mencionar, crear alianzas a lo interno y externo de la institución para incursionar en nuevas modalidades de capacitación, reforzar y analizar todos los aspectos concernientes al proceso de capacitación para llevarlo a la excelencia e invitar a profesionales de diferentes ramas a impartir charlas sobre temas de capacitación y reglamento de concursos internos.

Se debe mencionar que según exploración no se encuentran normativas, leyes ni reglamentos en la biblioteca que administren como se debe impartir las capacitaciones para los funcionarios y funcionarias.

1.4 Justificación

Es importante recalcar la relevancia que tiene el capital humano para las empresas, por lo cual es de alto valor mantener capacitado y actualizado al personal en temas relacionados con la función que desempeña, los cuales podrán ser definidos por cada uno de los colaboradores, los cuales generalmente van ligados a las necesidades detectadas.

La Biblioteca Pública de Hatillo no cuenta con un plan de capacitación para su personal administrativo, con el cual puedan ampliar sus conocimientos, habilidades y aptitudes profesionales para lograr un desarrollo óptimo, a nivel de Dirección no existe un programa de capacitación para personal administrativo y no cuenta con el recurso necesario para iniciar un diagnóstico de necesidades de capacitación.

Este trabajo busca evidenciar la falta de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, y lograr generar una propuesta de Plan Anual de Capacitación.

1.5 Planteamiento del Problema

Las empresas de hoy en día se encuentran en constantes cambios e innovaciones, por lo cual deben crear consciencia, que la competencia siempre se va preocupar por mantener a sus

colaboradores en constante actualización, es decir alertas a los cambios en el mercado, por lo cual la importancia de la capacitación continua del personal en temas que son de interés para ellos mismos y para la empresa.

Asimismo, es de vital importancia evidenciar la necesidad de capacitación de personal en la Biblioteca Pública de Hatillo, por lo cual el motivo de este estudio es demostrar la carencia de dichas capacitaciones en la organización.

Entre la problemática se puede encontrar falta de conocimientos relacionados con la atención al público y el trato hacia los usuarios de la Biblioteca, lo cual puede tener fundamento en la necesidad de constante capacitación y talleres.

Consecuentemente a raíz de lo planteado se genera la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo realizar un Diagnóstico de las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo?

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General

Determinar las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, con la finalidad de contar con un plan de capacitación que facilite un desempeño eficiente en las diferentes tareas propias del cargo, mediante un diagnóstico de necesidades de capacitación.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca.
- Identificar las brechas de capacitación que tiene el personal de la biblioteca.
- Examinar cuales temas de capacitación son relevantes para un plan de formación para el cierre de brecha y desarrollo de competencias del personal.
- Proponer un plan de capacitación anual para el personal de la Biblioteca.

1.7 Alcances y Delimitaciones

1.7.1 Alcances

La investigación se llevará a cabo en la Biblioteca Pública de Hatillo dos, en donde se tendrá comunicación y contacto con público en general, jefatura de la Biblioteca y con el personal administrativo, durante el periodo comprendido durante los meses de noviembre 2019 a abril 2020.

Se busca maximizar el potencial del personal y alcanzar los objetivos específicos expuestos anteriormente, además se pretende identificar las fortalezas y debilidades que se presentan en la ejecución del trabajo y así brindar herramientas para reforzar las áreas deficientes.

1.7.2 Delimitaciones

Entre las limitantes que se pueden encontrar, el acceso a la información y la disposición del personal para contestar los cuestionarios y entrevistas. Otra de las limitantes es la asignación del presupuesto para las capacitaciones.

Además, la biblioteca no cuenta con un departamento de recursos humanos que atienda las necesidades del personal, en asuntos relacionados con capacitaciones, desarrollo y adiestramiento de personal. Además, no cuentan con el recurso humano que pueda dedicarse a desarrollar y realizar el análisis correspondiente para llevar a cabo un diagnóstico de necesidades de capacitación y laborar un plan anual de capacitación. Se presentan delimitaciones de espacio y tiempo.

1.7.2.1 Espaciales

La investigación se llevará a cabo en la Biblioteca Pública de Hatillo, que se encuentra ubicada 150 metros oeste del Max por Menos de Hatillo 2, el número de teléfono es 2254 1028 y su página web es www.sinabi.go.cr.

1.7.2.2 Temporales

La investigación se llevará a cabo en el periodo comprendido entre noviembre 2019 a abril 2020.

Capítulo II
Marco Teórico

2. Marco Teórico

2.1 Marco Contextual

Este capítulo permite conocer la historia de la biblioteca de hatillo, sus valores, organigrama, visión y misión, con la que cuenta, además este capítulo ayudara a entender porque se eligió esta entidad y el tema a desarrollar el proyecto de investigación.

La Biblioteca Pública de Hatillo, es una de las bibliotecas que integran el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI) del Ministerio de Cultura y Juventud. Fue creada para satisfacer la necesidad de una biblioteca pública en el área capitalina, y restituir así, el verdadero papel que le corresponde jugar a la Biblioteca Nacional, que consiste en ser depositaria de toda publicación nacional, sea de carácter público o privado, y cumplir con sus objetivos. Por esta razón, es importante para este proyecto impulsar al personal de la biblioteca a desenvolver sus habilidades y competencias para el crecimiento personal y laboral.

2.1.1 Antecedentes de la Entidad

La Biblioteca Pública de Hatillo inició sus labores de servicios de información y de promoción de desarrollo cultural, cuando abrió sus puertas a la comunidad de Hatillo y otras comunidades vecinas, el día 21 de octubre de 1985, con los servicios de referencia, circulación y préstamo, y sala infantil, y servicios educativos y culturales.

El acervo bibliográfico de esta biblioteca, está integrado de la siguiente manera: 28 fuentes digitales, 32 fuentes audiovisuales, 126 títulos y 341 ejemplares de obras de obras de referencia, 59 títulos y 1810 ejemplares de publicaciones periódicas, 8904 ejemplares de la colección general,

4829 ejemplares de la colección infantil, y 10 expedientes de archivos documentales (artículos de periódicos indizados y ordenados de manera alfabética.)

Se puede lograr al acceso a estos fondos documentales mediante una base de datos en el programa SIABUC y un catálogo manual. Además, se dispone de un índice manual de todas las consultas que se han resuelto desde el inicio de la Biblioteca.

Su estructura tiene capacidad para cuatrocientas personas y espacio para ubicar 400 mil libros, un área de construcción de 1691 metros cuadrados. Anualmente se atienden 25000 consultas anuales de los diferentes servicios, y se está llevando un registro de los usuarios y usuarias.

La Biblioteca Pública de Hatillo se desarrollado en todos los campos del conocimiento, y entre colecciones, se pueden destacar 3414 libros de arte, 2302 libros de historia, y 4900 libros clásicos, principalmente, de literatura infantil.

El edificio de la Biblioteca consta de un área total de 3.672 m² de construcción, distribuida en 3 niveles, y cuenta con auditorio con capacidad para 100 personas. Además, posee parqueo y rampas, que les facilitan el acceso a personas con necesidades especiales. El terreno donde se encuentra el edificio mide 8100 metros cuadrados.

2.1.2 Misión, Visión y Valores

2.1.2.1 Misión.

Proporcionar un desarrollo social y cultural para el fortalecimiento de una sociedad democrática y pluralista; promoviendo el conocimiento, la educación, la cultura, la recreación y la difusión de la memoria local y nacional, mediante el acceso a recursos, servicios y tecnologías de información.

2.1.2.2 Visión.

Ser una red de bibliotecas que trabaja por el desarrollo social y cultural del país, líder en servicios de información, acceso al conocimiento, extensión cultural, que garantiza la recreación y los programas que promuevan la lectura, reconocida a nivel nacional e internacional por su eficiencia y por la calidad de su gestión con capacidad de promover la investigación, la innovación, la creatividad y la difusión de la cultura nacional.

2.1.2.3 Objetivo.

Establecer políticas, programas, proyectos y acciones dirigidos al desarrollo del Sistema Nacional de Bibliotecas que promuevan la educación, investigación, recreación y cultura nacional para la eficiente prestación de servicios.

2.1.3 Estructura Organizacional

A continuación, se presenta la estructura organizativa de la entidad y las principales funciones de cada área.

2.1.3.1 Organigrama

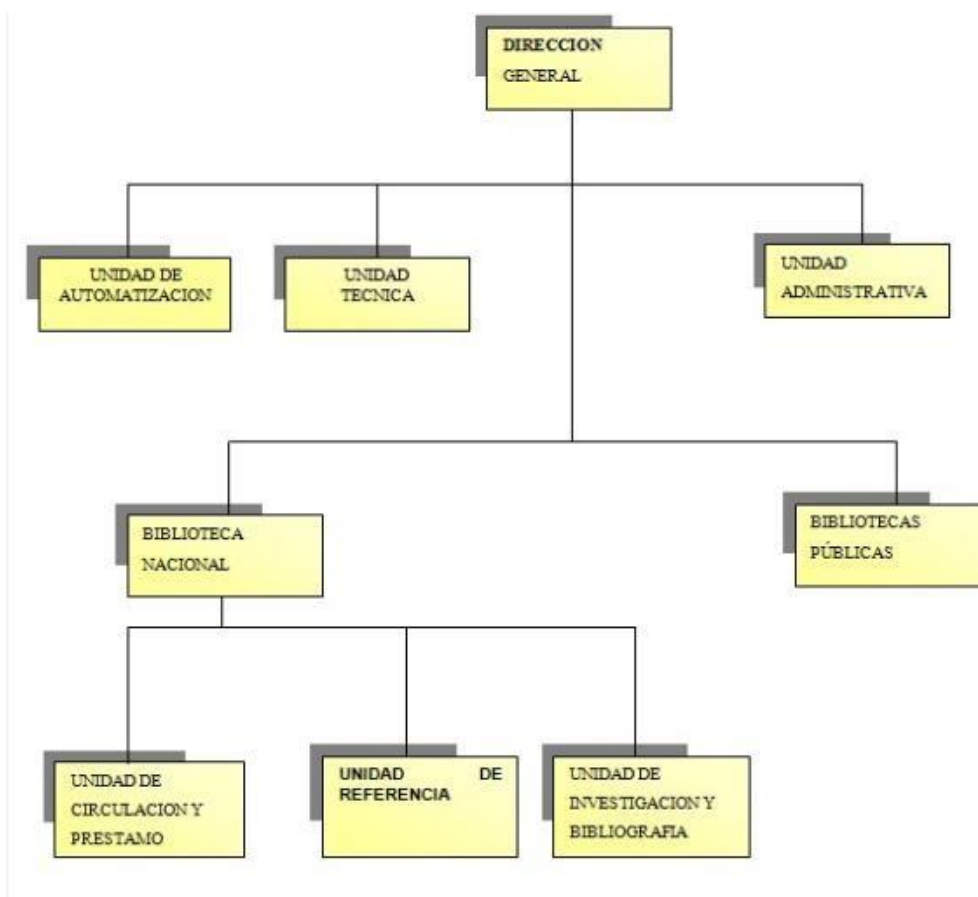


Ilustración 1 Organigrama Biblioteca Pública de Hatillo

Fuente: extraído de <https://www.sinabi.go.cr/>

2.1.3.2 Principales Funciones.

Dirección General

La Dirección General propicia el desarrollo de las bibliotecas que conforman el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI), constituido por La Biblioteca Nacional, la Red de Bibliotecas Públicas y las Agencias ISBN e ISSN.

Desde esta Dirección se favorecen los procesos de reacondicionamiento de la Biblioteca Nacional y la creación de Bibliotecas Públicas ante los Gobiernos Locales.

Desde la Dirección del SINABI se emiten las políticas, se formulan los objetivos y los programas de trabajo de las bibliotecas que lo conforman, se gestiona la consecución y asignación oportuna de los recursos de equipo, humanos y financieros requeridos para el logro de los objetivos institucionales. Esta Dirección procura las técnicas tendientes al cumplimiento de la misión y visión institucional y a la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Biblioteca Nacional

La Biblioteca Nacional "Miguel Obregón Lizano" tiene la responsabilidad de recopilar y conservar el patrimonio bibliográfico nacional. Es la institución depositaria de tres ejemplares de toda publicación hecha en el país (Ley de Imprenta y Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos).

Bibliotecas Públicas

Las bibliotecas públicas son centros de información bibliográfica y extensión cultural, que ponen a disposición de los ciudadanos las obras más representativas del conocimiento universal, desarrollan una labor de fomento al hábito de la lectura y difusión de la información de carácter recreativo, informativo y educativo.

También cuenta con un bibliobús que presta servicios de extensión bibliotecaria y fomento a la lectura en las comunidades con menos oportunidades y que no cuentan con una biblioteca pública.

Agencias ISBN e ISSN

Es responsable de identificar libros y publicaciones seriadas editadas en Costa Rica, en todos sus formatos y soportes.

Se encarga de controlar y dirigir a la Dirección de Desarrollo e Innovación, Dirección Tecnológica e Información, Dirección de Administración y Finanzas, Gerencia de Desarrollo Humano y Gerencia de Magno Eventos. Estas direcciones dan apoyo a las distintas áreas de la empresa.

ISBN

Es la responsable del control del ISBN en Costa Rica, estimulando la cooperación de editores y distribuidores vinculados con la Industria Editorial y el comercio del libro. La obligatoriedad del uso del ISBN en nuestro país se estableció por medio del Decreto No. 14377-C de 6 de abril de 1983, fecha en que se crea la Agencia Nacional ISBN.

2.2 Marco Conceptual

La Biblioteca Pública de Hatillo satisface las necesidades de la comunidad por medio de servicios y la información idónea para sus tareas, también brindan a los usuarios equipos multimedia e imparten diversos talleres para todas las edades, desde niños, jóvenes y personas adultas mayores.

Por lo anterior es trascendental un diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo y un plan anual de capacitaciones, así el personal lograra tener las herramientas ineludibles para brindar un servicio de calidad, para los diferentes talleres y actividades que imparte la biblioteca es importantes que los colaboradores cuente con los conocimientos idóneos, para el desarrollo de los mismos, forjando así en cada uno mejores profesionales que con eficiencia y seguridad cumplirán sus labores.

Para el desarrollo de esta investigación es importante una comunicación clara y fácil de comprender para el lector, por lo que se procede a definir conceptos principales de manera sencilla y correcta. Asimismo, se establecen las bases que sustenta el trabajo de investigación.

2.2.1 Recursos Humanos.

Recursos humanos en las empresas es el encargado de administrar, desarrollar e impulsar a las personas trabajadoras en sus diferentes departamentos, con el fin de obtener un desempeño eficiente. Recursos humanos está conformado por el conjunto de personas que trabajaban en la entidad, entre sus principales funciones se puede citar reclutamiento y selección, capacitación e inducción del personal, comunicación interna, gestión del cambio, gestión del talento, cultura organizacional.

El área de RH tiene un efecto en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas producir, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas, es decir, la calidad en la

manera de gestionar a las personas en la organización es un aspecto crucial en la competitividad organizacional. (Chiavenato, 2011 :100)

Recursos humanos debe servir para alcanzar los objetivos de la organización, según el autor también la organización constituye el medio que permite a las personas que en ella colaboran lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (2011: 104).

Asimismo, se puede decir que los recursos humanos tienen la tarea de buscar el máximo desarrollo de sus trabajadores, y a la vez que la organización logre alcanzar sus objetivos, beneficiando así ambas partes.

2.2.2 Reclutamiento y Selección.

Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretende llenar. Para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos que abastezca de manera adecuada el proceso de selección. Es decir, la función del reclutamiento es proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización. (Chiavenato, 2011:128)

El reclutamiento es una de las funciones más importantes de recursos humanos, es aquí donde se logra atraer a las personas que cumplan con los requerimientos para ocupar un puesto, sin

embargo, este proceso no inicia hasta que es solicitado por el departamento que tiene un puesto vacante o cuando nace la necesidad de ocupar un puesto, es importante para la organización que la persona elegida sea la idónea y se ubique en el puesto adecuado, aquí nace el próximo proceso, selección del personal.

El proceso de selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. Desde este punto de vista, la selección pretende solucionar dos problemas básicos:

1. Adecuación de la persona al trabajo.
2. Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto. (Chiavenato, 2011: 144)

Para que el proceso de selección sea eficiente es necesario contar con información veraz de los candidatos, y evaluar a profundidad que este cumpla con los requisitos que se requieren para el puesto. Para ayudar con esta elección de personal, se pueden utilizar herramientas, entre las cuales podemos encontrar; entrevista de selección, pruebas de conocimiento o habilidades, exámenes psicométricos o de personalidad y técnicas de simulación.

2.2.3 Diseño del Puesto.

Para logra entender el concepto de diseñar un puesto, es relevante saber que es un puesto de trabajo, en que consiste y que con lleva.

Puesto se define como un conjunto de tareas, funciones y obligaciones que se tienen que cumplir.

El puesto se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que pueden agruparse en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa un puesto debe tener una posición definida en el organigrama. En esta concepción, un puesto constituye una unidad de la organización, y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distinguen de los demás puestos. (Chiavenato, 2011: 172)

Ahora bien, según el autor, diseñar un puesto significa establecer cuatro condiciones fundamentales:

1. El conjunto de tareas u obligaciones que desempeña el ocupante (contenido del puesto).
2. Cómo efectuar ese conjunto de tareas u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo).
3. A quién reporta el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación con su jefatura.
4. A quién supervisa o dirige el ocupante del puesto (autoridad), es decir, relación con sus subordinados. (2011: 172)

Se puede decir que diseñar un puesto consiste en especificar el contenido del mismo, los métodos de trabajo que se requieren, y que relación tienes con los demás puestos, esto según el

autor con el fin de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante. (2011: 172)

Diseño de puestos es un proceso importante para la organización, ayuda a formar departamentos, organizaciones, así obtener un claro perfil del puesto, y de la persona que se necesita para ocupar determinada obligación y cumplir las tareas que se asignen a este puesto, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización.

2.2.4 Proceso de Inducción.

El proceso de inducción se diferencia de las capacitaciones regulares que se imparten a lo largo de la vida laboral, en que la inducción se imparte a cada colaborador en el momento que ingresa a la institución, consiste en enseñarle aspectos sobre la organización, esto le facilite la adaptación al nuevo puesto y se les explica cómo se debe realizar las funciones del puesto, la inducción puede ser impartida por los funcionarios de más experiencia.

Gary Dessler dice en su obra “Administración de Recursos Humanos” que la inducción tiene cuatro objetivos, los cuales son:

- El nuevo empleado debe sentirse bien recibido y cómodo.
- Tiene que adquirir la comprensión general sobre la organización (pasado, presente, cultura y visión del futuro).
- Así como los hechos fundamentales como las políticas y procedimientos.
- Debe de quedarle claro lo que se espera en términos de su trabajo y su conducta.

- Tiene que iniciar el proceso de conocer la manera en que la empresa actúa y hace las cosas. (Dessler, 2009:292).

2.2.5 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC).

Un diagnóstico de necesidades de capacitación antecede al plan de capacitación, es un proceso que orienta y desarrolla los conocimientos, habilidades y actitudes en los colaboradores de una organización para alcanzar objetivos. Se debe de verificar cuidadosamente el nivel de capacitación con el que cuentan todos los trabajadores, el diagnóstico es parte indispensable, es la innovación.

Para llevar a cabo un diagnóstico de capacitaciones se pueden utilizar diferentes herramientas que servirán para recopilar la información, tales como entrevistas, encuestas, observación directa, cuestionarios, descripción y perfil de puestos y evaluación del puesto.

Del proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación se logra obtener información necesaria para elaborar un programa de capacitación. El objetivo del diagnóstico de necesidades de capacitación es identificar las discrepancias entre lo que es o la situación en la que se encuentra el personal y lo que realmente debería ser.

2.2.6 Gestión de Capacitación.

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. (Chiavenato, 2007: 386).

Es decir, las capacitaciones se definen como el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje donde se desarrollan habilidades y destrezas en los colaboradores para cumplir con eficiencia y confianza sus actividades laborales, mediante la continua capacitación la empresa se asegura que se cumplan metas y objetivos en la organización o aumenta el porcentaje de eficiencia en los colaboradores.

Las capacitaciones se pueden dividir en capacitación inmanente y capacitaciones inductivas, se definen de la siguiente manera:

Capacitación inmanente, es un proceso que se origina dentro del propio grupo de trabajo, es decir intercambio de experiencias entre los compañeros, comparten entre ellos los conocimientos adquiridos en anteriores capacitaciones a las cuales asistieron.

Capacitación inductiva, la enseñanza es impartida por una persona ajena al grupo, por ejemplo, las capacitaciones impartidas por la empresa, o un servicio contratado.

Chiavenato en su obra “Administración de Recursos Humanos”, El capital humano de las organizaciones indica los principales objetivos de la capacitación:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.

- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentar la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (Chiavenato, 2007:387).

Wayne Mondy y Robert M. Noé, citan en su libro los diferentes métodos de capacitación y desarrollo:

- Programas en el aula.
- Mentoring y Coaching.
- Prevalencia del Mentoring y Coaching.
- Mentoring y Coaching para mujeres y minorías.
- Funciones específicas.
- Problemas potenciales.
- Mentoring inverso.
- Estudio de caso.
- Videos.
- Representación de funciones.
- Capacitación de aprendices.
- Capacitación de vestíbulo.
- Simulaciones.
- Juegos de negocios.
- Caja de trabajo.
- Aprendizaje a distancia y videoconferencia.
- Capacitación por computadora.

- Realidad Virtual.
- Aprendizaje en línea (capacitación basada en internet).
- Capacitación en el trabajo.
- Rotación de puestos.
- Becarios. (205: 209-216).

2.2.7 Herramientas para un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

Como se mencionó anteriormente existen varias herramientas que se pueden utilizar para diagnosticar las necesidades de capacitación de una empresa, por lo cual se define cada una de la siguiente manera:

2.2.7.1 Entrevista.

Es el proceso por el cual se logra recopilar información necesaria para determinar que necesidades tiene el personal de la empresa, consiste en recabar la información a través de un dialogo entre el entrevistador y el colaborador, también se puede entrevistar a la jefatura para consultarle en que temas considera que se deben capacitar las empleadas.

2.2.7.2 Encuesta.

Se aplica un cuestionario para recolectar la información donde las respuestas son por escrito, puede ser un cuestionario con preguntas abiertas o cerradas, estructurada, semiestructurada o sin estructurar.

2.2.7.3 Observación Directa.

Consiste en observar la conducta del trabajador para compararla con el patrón esperado, así detectar las deficiencias que indican en que se debe capacitar para mejorar.

2.2.7.4 Cuestionarios.

Es la forma impresa que contienen una serie de preguntas específicas dirigidas a reunir información sobre habilidades y conocimientos que tiene el empleado acerca de aspectos del trabajo que desempeñan dentro de la organización.

2.2.7.5 Descripción y Perfil de Puesto.

Consiste en conocer los perfiles del puesto, la descripción de las funciones y los requisitos que deben satisfacer el empleado que lo desempeña, así se compara lo que requiere el puesto con lo que hace la persona.

2.2.7.6 Evaluación del Puesto.

Es el proceso mediante el cual se compara el desempeño de una persona con los estándares establecidos para ese puesto. Esto permite conocer las áreas en las que se debe capacitar para incrementar el nivel de desempeño del empleado.

Aclaradas las herramientas para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación, es importante explicar, que para efectos de esta investigación se utilizara las herramientas de

entrevista y cuestionarios, mediante los cuales se espera lograr evidenciar cuales áreas son en las que se debe capacitar a los funcionarios y en cuales se debe mejorar.

2.2.8 Plan de Capacitación.

Un plan de capacitación es una acción planeada donde se busca el desarrollo integral del individuo, mediante el traspaso de conocimientos, y mejora de habilidades y actitudes, lo anterior durante un periodo de tiempo determinado y responden al objetivo que se quiere satisfacer.

Se confecciona un plan de capacitación para determinar, ordenar, calendarizar y ponderar las actividades educativas necesarias para cerrar la grieta de desempeño, identificada en los trabajadores y en general, para priorizar las necesidades de capacitación en función de lo que realmente cuestan para la organización y los recursos disponibles. Un plan de capacitación bien dirigido, ordenado y sistematizado, aumenta la efectividad de la capacitación, asegura que los recursos invertidos atienden realmente las necesidades de los funcionarios respecto al conocimiento que deben poseer.

Además, el plan de capacitaciones debe reflejar que las actividades educativas que se plantean, forman parte integral del conjunto de acciones que hace la entidad para avanzar en el logro de las metas reflejadas en la misión y visión de la institución.

Para las empresas es importante un plan de capacitación, debido a que conlleva al mejoramiento continuo de las actividades laborales, va dirigido al perfeccionamiento de los conocimientos de

cada colaborador y progreso de las actividades físicas, busca la excelencia en el servicio o producto, además un plan de capacitación tiene como objetivo principal aumentar la productividad, ayuda a elevar la calidad, también se puede prevenir la obsolescencia profesional, ya que se mantiene al empleado actualizado en todos los campos laborales respectivos y por ultimo desarrolla en el colaborador habilidades, actitudes y destrezas que lo harán sentir más seguros en sus trabajos y más competitivos, todo lo anteriormente mencionado auxilia a prever y solucionar posibles problemas que se presenten a futuro en la entidad.

Idalberto Chiavenato en su obra “Gestión del Talento Humano”, nos describe las cuatro etapas que conlleva la capacitación:

- El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben de ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
- El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
- La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
- La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación. (2009: 375, 376).

Los indicadores a posteriori de las necesidades de capacitación son: Problemas de producción: baja calidad de productividad, bajo el nivel de calidad del trabajo, exceso de errores y desperdicio y poca versatilidad de los trabadores.

Problemas con el personal: en relación a números excesivos de quejas, malas relaciones con los compañeros, mala atención a los clientes, comunicaciones deficientes, poco interés en el trabajo, falta de cooperación, errores en la ejecución de las órdenes. (2009: 381).

2.2.9 Habilidades y Actitudes.

Las habilidades son talentos innatos que poseen las personas para llevar acabo y con éxito diferentes actividades laborales o personales, las cuales varían según la personalidad, es decir existen personas con habilidad para hablar en público, y personas con habilidades para la decoración.

Por otra parte, las actitudes se pueden definir como la conducta de un individuo, conduce a un comportamiento en particular, es decir la reacción del individuo para responder a las situaciones que se le presentan.

2.2.10 Conocimiento.

El conocimiento es el conjunto de saberes que tiene una persona en diferentes ramas de la profesión, se va adquiriendo con la experiencia o aprendizaje recibido a lo largo de su vida, incluso desde que son niños.

2.2.11 Destrezas.

Es la habilidad para realizar correctamente algo, pero no es necesariamente innata, se puede ir adquiriendo con el tiempo es decir es adquirida, normalmente se llega a ser diestro en alguna área en especial a lo largo del proceso de aprendizaje.

2.2.12 Proceso para la Elaboración de un Plan de Capacitación.

Una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar el plan de capacitaciones. Para que un plan de capacitación sea exitoso necesita de una estructura, para guiar las capacitaciones adecuadamente, asegurando el triunfo de los talleres, charlas o actividades que se vayan a impartir al personal de la entidad.

El autor Idalberto Chiavenato, en su obra “Gestión de Talento Humano” (2009), cita los siguientes indicadores de las necesidades de capacitación:

1. Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados.
2. Reducción del número de empleados.
3. Cambios de métodos y de procesos de trabajo.
4. Sustituciones o movimientos de personal.
5. Ausentismo, faltas, licencias y vacaciones del personal.
6. Cambio en los programas de trabajo o producción.
7. Modernización de los equipamientos y nuevas tecnologías.
8. Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.

Entre algunos de los pasos a seguir para realizar un plan de capacitación, se pueden encontrar: aspectos introductorios, detección de las necesidades de capacitación del personal, Operacionalización del plan, logística de la capacitación, y por último la evaluación del plan.

2.2.12.1 Aspectos Introductorios.

En este apartado se encuentra la presentación del documento, donde se indica el para qué se realiza el plan de capacitación, y los componentes que posee, es de vital importancia mostrar la vinculación con el diagnóstico de necesidades de capacitación, que se elabora previamente.

2.2.12.2 Operacionalización del Plan.

La utilidad de este apartado redunda en la posibilidad de visualizar las actividades críticas y todos los recursos necesarios para la ejecución de cada uno de los objetivos que constituye el plan.

Se detallan aspectos como:

- Actividades
- Responsable
- Posible fecha de inicio
- Fecha de Finalización
- Medios requeridos
- Meta
- Indicador de cumplimiento

2.2.12.3 Logística de Capacitación.

En este apartado se deben considerar aspectos fundamentales para cada una de las actividades educativas que se pretendan realizar, se pueden tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Nombre de la actividad
- Posible lugar donde se realiza la capacitación
- Requerimientos de material didáctico
- Participantes esperados
- Requerimiento de espacio físico
- Equipo multimedia

2.2.12.4 Evaluación del Plan de Capacitación.

En este apartado se puede valorar el logro de los objetivos, de las diferentes actividades, puede ser por cada charla, taller o actividad que se realiza, la evaluación puede ser por separado, cada vez que se realicen capacitaciones. Se recomienda que la evaluación sea basada en el cumplimiento de objetivos.

La evaluación de capacitaciones es la calificación que le dan los colaboradores, a la actividad de capacitación que recibieron, la percepción de cada uno de ellos, lo anterior con la meta de mejorar los aspectos que se encuentran deficientes en las acciones de capacitación.

2.2.13 Brechas.

Las brechas definen el espacio donde se encuentra versus donde se quiere llegar a estar, en una empresa la brecha está ligada a los conocimientos que tienen los trabajadores en relación a la situación actual de la empresa, lo que evidencia donde realmente se encuentra la organización y si realmente es donde espera encontrarse.

Para este trabajo de investigación es importante el concepto de brecha de habilidades, es decir, es la diferencia entre las habilidades necesarias para una organización y las habilidades actuales de su fuerza de trabajo. Cuando las habilidades de la fuerza laboral son diferentes a las que necesita la empresa para avanzar se encuentra en un problema, ya que esto puede no permitir que la organización crezca o no cumpla los objetivos, identificar esta brecha es crucial para desarrollar un plan de capacitación.

Para logra identificar las brechas de la empresa se debe primero identificar los objetivos de la empresa, se tiene que tener conocimiento de cuales habilidades se necesitan para lograr estos objetivos, y por supuesto se debe tener claro cuáles son las habilidades con que cuentan los colaboradores actuales, después se deben reunir los datos y analizarlos, lo anterior es parte sustancial de este proyecto de investigación, el cual va ayudar a la institución a detectar las necesidades que tiene el personal de capacitación y así empezar a cerrar brechas.

Capítulo III
Marco Metodológico

3. Marco Metodológico

En este capítulo se explica la sistemática bajo la cual se va a desarrollar este trabajo de investigación, se expone el tipo de investigación, los instrumentos que se utilizaran para recolectar los datos necesarios y se describen las características y metodología utilizada para la investigación y el desarrollo exitoso del mismo.

3.1. Paradigma de investigación

El análisis de este trabajo se clasifica en el paradigma naturalista, para esto es necesario primeramente entender el concepto.

El paradigma es un conjunto de pasos que guían al investigador en la solvencia de un problema, este sistema define límites ante la situación que deseamos resolver.

Según Barrantes un paradigma es: “Un esquema teórico, una vía de percepción y de comprensión del mundo”. (2012:75).

El paradigma está formado por pensamientos, creencias, y vivencias, las cuales conforman el mundo de cada persona, por lo que podemos indicar que, no es posible resolver una situación de la misma manera que en ocasiones anteriores, ya que cada individuo tiene su propia forma de pensar y de actuar ante una misma situación.

El paradigma naturalista evidente en esta investigación muestra el trabajo diario que desarrollan los colaboradores de la biblioteca y la organización. Esto nos permitirá visualizar la consecuencia que se presenta al no capacitar adecuadamente al personal. El objetivo es evidenciar la necesidad de capacitación que se presenta en la biblioteca.

Según Brenes y Quirós, “es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y cotidianidad)”. (2018:9). El paradigma naturalista nos ayuda a adentrarnos en el ambiente en que se desarrollan los colaboradores, esto nos ayudara a tener un análisis más profundo de la realidad.

3.2 Enfoque de la Investigación

Los metodólogos utilizan tres corrientes, las cuales se definen con el nombre de enfoque cuantitativo, enfoque cualitativo y enfoque mixto, la que se va a utilizar en esta investigación es el enfoque cualitativo que se define a continuación.

Los autores definen enfoque como: “son paradigmas de la investigación científica, pues ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento y utilizan, en general, cinco fases similares y relacionadas entre sí” (Hernández, Fernández y Baptista 2006:14).

Se puede rescatar del texto anterior que la investigación tiende a recolectar datos, proporcionar teoría, conocimiento y resolver problemas cotidianos, en este estudio hablamos de la corriente cualitativa utilizada para la obtención de resultados.

Se menciona que el enfoque cualitativo, se caracteriza por entender el significado de la experiencia humana, estudia la realidad en el contexto natural y así interpreta a los individuos.

Como indica el autor el enfoque cualitativo "son los que enfatizan conocer la realidad desde una perspectiva de incidir, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y el de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático." (Ignacio Ruiz 2012:17).

Según los autores "la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014:36), existen varios enfoques de investigación entre los cuales se encuentran la investigación cuantitativa y cualitativa, para efectos de este trabajo de investigación, se determinó una investigación cualitativa.

La investigación cualitativa es un proceso constante, dinámico y en espiral, en esta investigación según indican los autores:

Se pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles

son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014:7).

El enfoque cualitativo es fenomenología, constructivismo, naturalismo. Busca describir una realidad, construir e interpretar la mente, además indican los autores que,

Existen varias realidades subjetivas construidas en la investigación, las cuales varían en su forma y contenido entre individuos, grupos y culturas. Por ello, el investigador cualitativo parte de la premisa de que el mundo social es “relativo” y sólo puede ser entendido desde el punto de vista de los actores estudiados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014:).

Por lo anterior, ligado a este enfoque cualitativo se va a utilizar el instrumento de cuestionario y la entrevista con el fin de recolectar los datos necesarios para obtener información veraz y clara, con el fin de determinar la situación actual del personal en relación con los planes de capacitación empleados en el presente por la biblioteca.

Con las características del enfoque cualitativo se va a recolectar información en el entorno natural en que se desarrolla un individuo o población en un lugar específico, en este caso en la Biblioteca Pública de Hatillo.

3.3 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se va a utilizar el diseño no experimental con alcance explicativo que corresponde a los datos cualitativos. En la investigación no experimental el investigador no puede manipular las variables que se presentan, no puede influir en la situación porque ya existe, por lo que no la puede poner a su favor, en este caso solo se observan los fenómenos como van sucediendo y luego se analizan.

Según Hernández et al, define el diseño no experimental como:

Se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. (2014:152).

Como se menciona, en la investigación no experimental, el investigador es el que observa el suceso, obtiene variables y del análisis que realiza logra obtener los datos para el estudio, es por esto que no tiene ningún control de la situación pues la misma ya está generada. En este caso no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

Para esta investigación es necesario mencionar y explicar que la investigación no experimental se clasifica en exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, para efectos de esta investigación, el enfoque va hacer un estudio explicativo, ya que se ajusta al análisis.

Según el autor los estudios explicativos se definen como:

Van más allá de la descripción de fenómenos o el establecimiento de la relación entre variables, buscan responder a las causas de los eventos físicos y sociales. Explica por qué ocurren los fenómenos y en qué condiciones se dan éstos y por qué se relacionan dos o más variables. Son más estructurales que las otras investigaciones. (Hernández et al, 2014:132).

Como se menciona anteriormente, en los estudios explicativos, se puede mencionar que, su función principal es dar un amplio panorama del estudio, es más estructurado y da un mejor entendimiento tanto al investigador como al lector. Muestra porque ocurren los eventos y las condiciones con se desarrollan los mismos para entender lo sucedido y obtener resultados.

Este estudio busca brindar puntos de mejora, aportar información que guíe la toma de decisiones en el futuro en el campo de programas de capacitación, buscar la mejora del proceso actual, o mejorar las debilidades que actualmente se presentan.

3.4 Sujetos y fuentes de información

Es importante conocer los sujetos de la investigación porque nos brindan información vital para responder a los objetivos del análisis que se está desarrollando.

3.4.1 Sujetos.

Como indica el autor “los sujetos son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindan información” (Brenes Quirós, 2018: 92).

Con relación a esta investigación los sujetos de información van a hacer los colaboradores que se laboran en la Biblioteca Pública de Hatillo, quienes brindaran información relevante sobre el tema a desarrollar. Importante mencionar que son 7 funcionarios que se encuentran en la biblioteca.

3.4.2 Fuentes de Información.

Las fuentes de información son los instrumentos que consideramos para respaldar el trabajo de investigación.

El autor indica que se definen las fuentes de información como:

Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, entre otros. (Hernández, et al, 2006:56).

3.4.2.1 Fuentes primarias

Esta investigación tiene como fuente primaria a los colaboradores de la Biblioteca Pública de Hatillo.

Según Bounocore define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano” (2015: 229)

Según el párrafo anterior se puede mencionar que el aporte de información que nos brindan las personas trabajadoras de la biblioteca es de gran importancia por ser primer fuente. Ya que son los datos que tienen importancia y confiabilidad para este estudio.

3.4.2.2 Fuentes secundarias

Se puede decir que las fuentes secundarias son las que interpretan y analizan fuentes primarias, se afirma que son textos, resúmenes, tesis, políticas, leyes, etc. esenciales para el respaldo de la investigación.

El autor Bounocore define las fuentes secundarias como aquellas que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizado” (2015:229)

Para la investigación entre las fuentes secundarias que se toma en consideración libros con información relacionado con el tema en desarrollado, estudios relacionados con las diversas variables de análisis, referenciados, según lo solicita la normativa APA sexta edición y vinculados con las referencias bibliográficas.

3.5 Población

En este punto es importante establecer la población que será considerada para el desarrollo de esta investigación.

Tomado de Brenes y Quirós define la población como “un conjunto de características definitorias del universo de estudio, comprendiendo un conjunto de elementos los cuales reúnen un grupo de propiedades comunes que son estudiadas por el investigador”. (2018:114).

Se define la población como grupo de seres vivos que comparten las mismas variables y que son vitales para alcanzar los objetivos. Según lo anterior, podemos afirmar que la población brinda datos al investigador con el fin de comprobar el problema de la investigación, pero es el investigador quien debe de especificar los criterios que desea en la población, esto con el objetivo de poder analizar y recopilar la información deseada.

Es importante mencionar que la población que aporta en esta investigación son las personas que laboren par la Biblioteca Pública de Hatillo, de ahí, la necesidad de conocer adecuadamente el grupo que reúne los sujetos de estudio, esto es la población.

El tamaño de la muestra, es un subconjunto de individuos de la población. Para efectos de esta investigación la población y la muestra que se utilizarán serán la misma, por lo pequeña que es la población, ya que son seis colaboradores y la jefatura. Se puede definir que la población y la muestra serían la misma, la información que se requiere para la elaboración de esta investigación, será aportada por el jefe de la Biblioteca Pública de Hatillo y por los colaboradores, por lo tanto, no se debe seleccionar una muestra, debido a que la cantidad de la población es seis y esta misma es la muestra de la cual se obtendrán los datos para el estudio.

3.6 Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Las técnicas más usuales para la investigación cualitativa, son la observación, entrevista, sesiones de grupos, revisión de archivos, entre otros.

La técnica que se utilizara es la entrevista, esta técnica permitirá recopilar la información necesaria de los colaboradores y jefatura, para diseñar el plan de capacitación, que al mismo tiempo permitirá establecer más cercanía con el personal y lograr ganar la confianza de cada uno de ellos.

Además, se podrá utilizar el instrumento del cuestionario, en este caso se pueden manejar preguntas más específicas y cerradas, de donde se puede obtener información referente a la situación actual de la entidad en materia de capacitación, la información del entrevistado puede ser anónima. Según señalan los autores la entrevista es:

El cuestionario es un instrumento muy utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables que se desean medir. Las preguntas pueden ser cerradas o abiertas; en el primer caso, delimitan previamente las opciones de respuesta.

Hay ciertas preguntas obligatorias para todo cuestionario, como las de información demográfica o de descripción del sujeto encuestado; estas producen datos sobre género, edad, nivel socioeconómico, estado civil, escolaridad, barrio o zona donde vive, ocupación, entre otros. Cuando se trata de investigaciones dentro del contexto de una empresa, es necesario incluir interrogantes que informen sobre el puesto, la antigüedad o el área funcional donde trabaja la persona entrevistada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014:77)

3.7 Variables de investigación

Se puede decir que las variables son características objeto de observaciones y explicaciones en el mundo concreto.

“La variable se utiliza para designar cualquier característica de la realidad que pueda ser determinada por observación y que pueda mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra.” (Tamayo y Tamayo, 2004:163).

De la cita anterior se desprende, que las variables pueden variar de un individuo a otro, pues son características que dependen de la observación y del instrumento de medición que se utilice para obtener la información necesaria.

Las variables nacen de los objetivos específicos, y componen las características a estudiar en el proyecto de investigación, a continuación, se presenta las variables a estudiar:

Variable 1: Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca.

Variable 2: Identificar las brechas de capacitación que tiene el personal de la biblioteca.

Variable 3: Examinar cuales temas de capacitación son relevantes para un plan de formación para el cierre de brecha y desarrollo de competencias del personal.

Variable 4: Proponer un plan de capacitación anual para el personal de la Biblioteca.

Las variables surgen de la descripción del problema y del marco teórico que ya han sido definidas por el investigador cuando las investigaciones como en este caso son cualitativas. Se debe

de entender que existen tres tipos de variables explicadas a continuación: definición conceptual, definición operacional y definición instrumental.

3.7.1 Definición conceptual.

Es relevante entender primeramente significado de cada de las variables en este caso se va a empezar conociendo la definición conceptual.

“Se tratan de definiciones de diccionarios o de libros especializados, y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales”(Reynolds, 2000:119).

Es el significado teórico que proviene de la fuente confiable y que será la base de partida de la variable definida por el investigador.

3.7.2 Definición operacional.

La segunda variable es el concepto operacional, son las actividades que rodean la variable. Según Hernández et al "Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable."(2014:120).

Según el texto anterior son los procedimientos que realiza el observador para medir e interpretar la variable y obtener los datos requeridos para establecer las conclusiones del estudio que estamos realizando.

3.7.3 Definición instrumental.

Después de haber mencionado la definición conceptual y operacional se puede definir la instrumental, en la cual se entiende como las herramientas que se utilizan para buscar la información que se requiere para el estudio.

Según Brenes Quirós menciona que la definición instrumental: “Trata de aclarar, para cada variable, el medio o instrumento por el cual se recogerá la información. Podrían ser varios instrumentos o solo uno para todas las variables, dependiendo de los sujetos que brinden la información y su complejidad.” (2018:95).

En el estudio estos instrumentos escogidos permiten recolectar información, que será utilizada por el investigador para recomendar y sacar conclusiones de los objetivos establecidos.

3.7.4 Tabla de Variables

Tabla # 1 Tabla de variable

Título: Diagnóstico de las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, generando una propuesta de Plan Anual de Capacitación durante el periodo comprendido entre noviembre 2019 a abril 2020.					
Planteamiento del Problema: ¿Cómo realizar un Diagnóstico de las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo?					
Tabla N° 1 Tabla de Variables					
Objetivo General: Determinar las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, con la finalidad de contar con un plan de capacitación que facilite un desempeño eficiente en las diferentes tareas propias del cargo, mediante un diagnóstico de necesidades de capacitación.					
Objetivos Específico	Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Definición Instrumental	Definición Instrumental
Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca.	Diagnóstico	Diagnóstico: Acción y efecto que sirve para reconocer (Real Academia Española)	Mapeo, horas capacitación y reconocer los temas y áreas críticas para elaborar un diagnóstico.	Cuestionario y entrevistas	item 1,2,3,4,5,8,10,14.
	Necesidades de capacitación	Carencia de desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes para el desempeño adecuado de las tareas (https://es.slideshare.net)			
Identificar las brechas de capacitación que tiene el personal de la biblioteca.	Brechas de Capacitación	Brechas de Capacitación: Las brechas definen el espacio donde se encuentra versus donde se quiere llegar a estar. Rotura o abertura irregular (Real Academia Española)	Los perfiles y requisitos del puesto y tareas, frecuencia de las capacitaciones.	Cuestionario y entrevistas	ítems 4,5,6,7,9,11.
Examinar cuales temas de capacitación son relevantes para un plan de formación para el cierre de brecha y desarrollo de competencias del personal.	Capacitación	Capacitación: Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. (https://conceptodefinicion.de/)	Manual de competencias y plan de capacitación.	Cuestionario y entrevistas	ítems 11,12, 13,15, 16.
	Plan de Formación	Plan de Formación: Conjunto de acciones destinadas a mejorar las cualidades y habilidades de los empleados de una organización. (https://www.emprendepyme.net)			
	Cierre de brechas	Cierre de brechas: Disminuir o desaparecer las diferencias entre donde esta la empresa y donde se quiere llegar.			
Proponer un plan de capacitación anual para el personal de la Biblioteca.	Plan de Capacitación	Plan de Capacitación: Proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 1998:418)	Propuesta del plan de capacitación	Cuestionario y entrevistas	item 16.

Capítulo IV
Análisis de Resultados

4. Análisis de Datos y Resultados

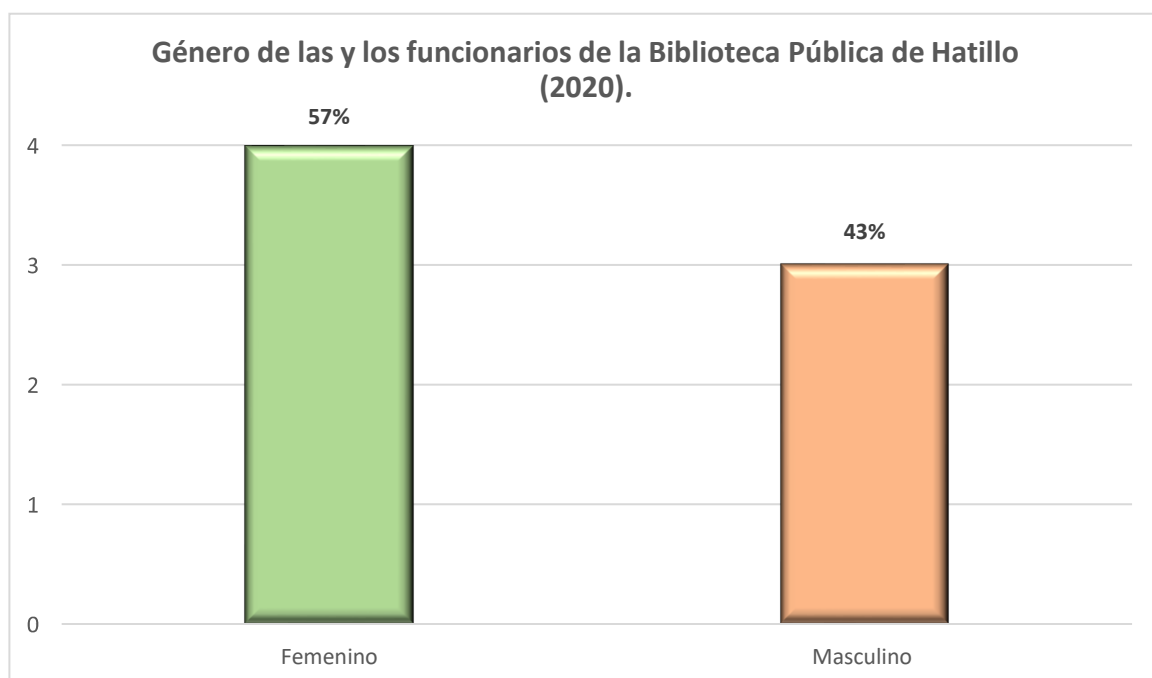
En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, tanto de los cuestionarios aplicados a los funcionarios, así como los resultados obtenidos de las preguntas desarrolladas durante la entrevista, la cual se aplicó a la jefatura de la biblioteca de hatillo. Con el objetivo de identificar las variables y las características de análisis obtenidas del cuestionario, y de la entrevista, de acuerdo a los datos obtenidos se analizarán los resultados de cada instrumento utilizado.

Anudado a lo anterior, es importante hacer mención que se realizará la interpretación de cada tabla y gráfico en función a los objetivos planteados en la investigación. Por lo anterior se consideran los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios de la Biblioteca Pública de Hatillo y se presentara una propuesta Anual de Plan de Capacitación. Se analizarán los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a la jefatura de la biblioteca, de la cual se busca evidenciar la percepción que tiene acerca de la importancia de un plan anual de capacitación para la biblioteca.

Tabla # 2 Género de las y los funcionarios de la Biblioteca Pública de Hatillo (2020).

Género	Valor absoluto	Valor relativo
Femenino	4	57%
Masculino	3	43%

Fuente: elaboración propia género de las y los funcionarios de la Biblioteca Pública de Hatillo (2020).

Gráfico # 1 Género de las y los funcionarios de la Biblioteca Pública de Hatillo (2020).

Fuente: elaboración propia género de las y los funcionarios de la Biblioteca Pública de Hatillo (2020).

De acuerdo al gráfico N°1 y Tabla N°2, la biblioteca cuenta en este momento con un total de 7 personas contratadas para los diferentes puestos, de las 7 personas contratadas 4 corresponden a mujeres y 3 hombres. Representando un total del 57% femenino y un 43% masculino.

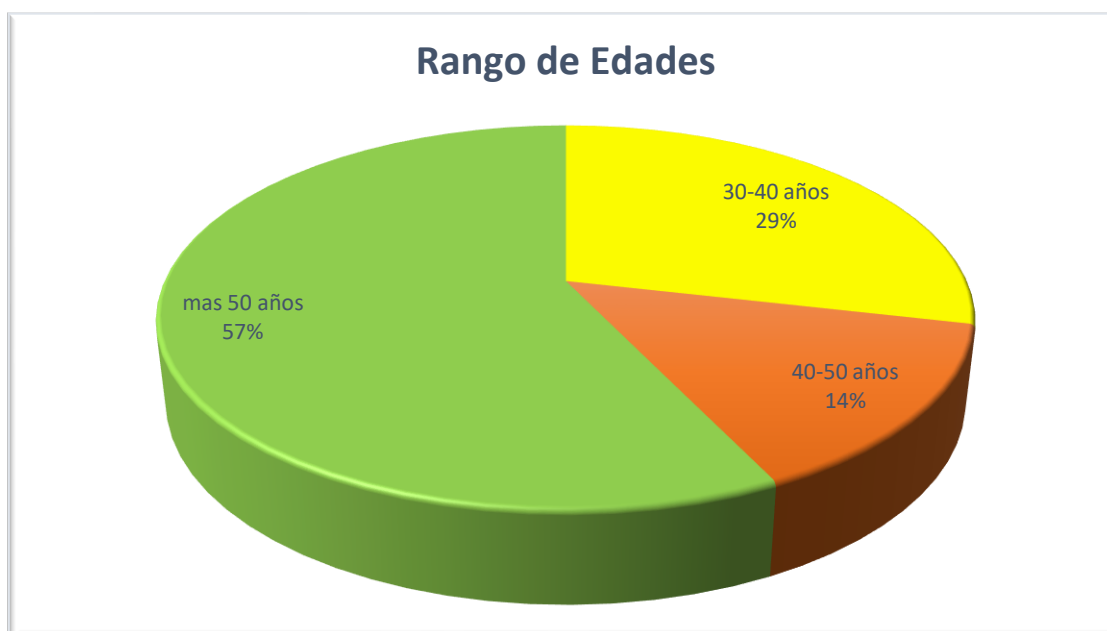
Es importante recalcar que el porcentaje de mujeres es mayor que los hombres, se debe a que en el campo de la bibliotecología la mayoría de los estudiantes son mujeres, por lo tanto, la participación femenina para obtener un puesto siempre es mayor.

Tabla # 3 Rango de Edad en la que se encuentra.

Rango de edades	Valor absoluto	Valor relativo
20 a 30 años	0	0%
30 a 40 años	2	29%
40 a 50 años	1	14%
Más de 50 años	4	57%

Fuente: elaboración propia rango de edades en la que se encuentra (2020).

Gráfico # 2 Rango de Edad en que se encuentra.



Fuente: elaboración propia rango de edades en la que se encuentra (2020).

Con relación al rango de edades del personal de la biblioteca se evidencio que su mayoría son personas de más de 50 años de edad, representando el 57% del personal, el 29% se encuentran en una edad entre los 30 y 40 años, y un 14% contemplan un rango de edad 40 y 50 años.

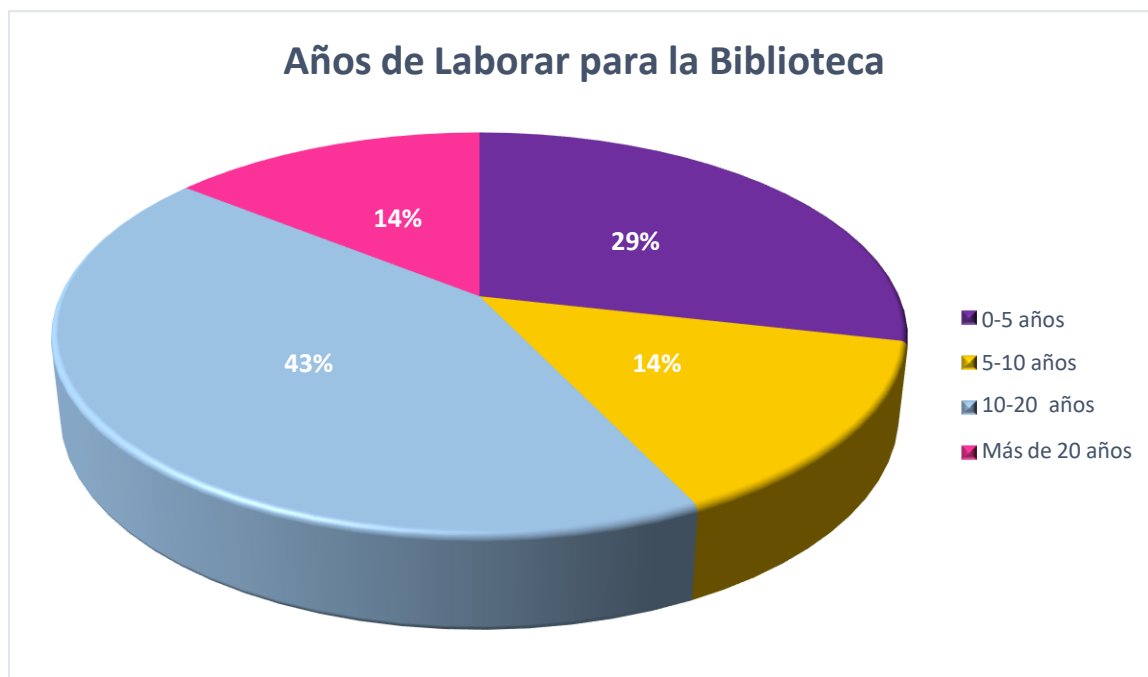
En la tabla N°3 se logra visualizar que el rango predominante dentro de esta muestra corresponde a 4 funcionarios, los cual reflejan edades de más de 50 años (57%), seguidamente 2 entre rangos de 30 y 40 años de edad (29%) y una minoría de 1 persona correspondiente su rango de edad está entre los 40 y 50 años (14%), lo cual evidencia que la población de la biblioteca es de edades de más de 50 años, por lo cual se considera de mayor importancia el tema de capacitar al personal, debido a que son personas que terminaron sus estudios hace mucho tiempo y requieren estar actualizando los conocimientos adquiridos.

Tabla # 4 Años de laborar para la Biblioteca.

Años de laborar para la Biblioteca.	Valor absoluto	Valor relativo
0-5 años	2	29%
5-10 años	1	14%
10 a 20 años	3	43%
Más de 20 años	1	14%

Fuente: elaboración propia cuántos años tiene de laborar en la biblioteca (2020).

Gráfico # 3 Años de laborar para la Biblioteca.



Fuente: elaboración propia cuántos años tiene de laborar en la biblioteca (2020).

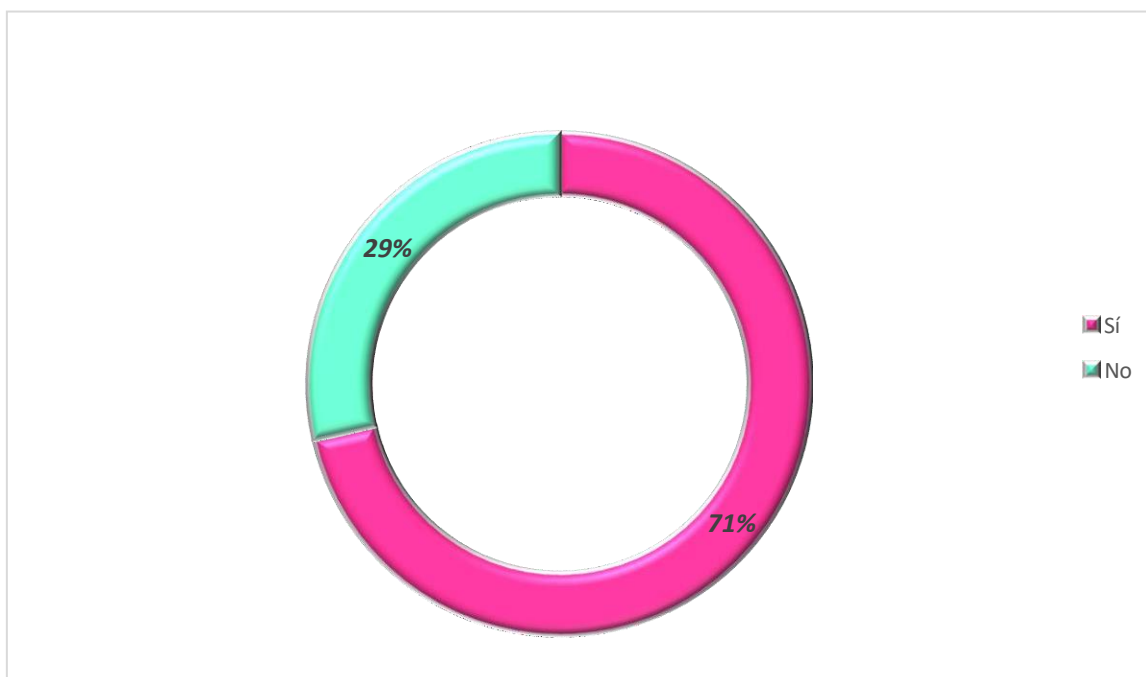
La pregunta N°3 del cuestionario aplicado, se les consulta a los funcionarios cuántos años tienen de laborar para la biblioteca, Lo anterior, con el fin de conocer los años laborados versus la cantidad de capacitación recibida durante este tiempo.

La interpretación de la información se muestra en el gráfico N°3 y la tabla N°4, se evidencia, el 43% de los funcionarios indicaron laborar dentro del rango de 10 a 20 años, 2 correspondiente al 29% indicaron el rango entre 0 a 5 años, el 14% del personal se encuentra en el rango de 5 a 10 años laborados, y finalmente otro 14% de los funcionarios indican que tienen de laborar para la biblioteca más de 20 años, siendo esta la persona con más tiempo de trabajar para la institución.

Tabla # 5 Sabe que es un plan de capacitación.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	5	71%
No	2	29%

Fuente: elaboración propia, sabe usted que es un plan de capacitación. (2020).

Gráfico # 4 Sabe que es un plan de capacitación.

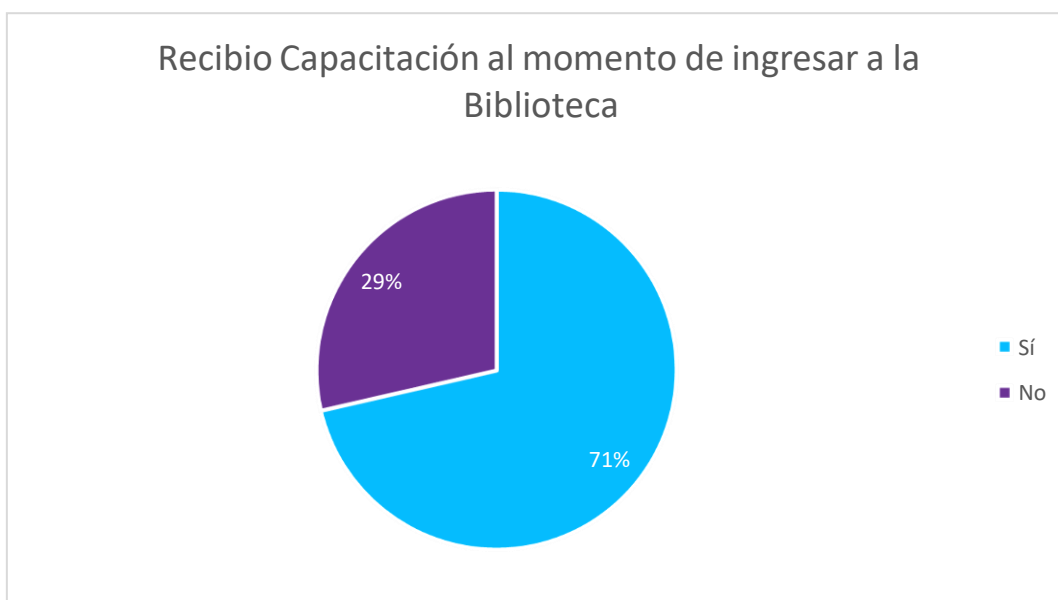
Fuente: elaboración propia, sabe usted que es un plan de capacitación (2020).

En la tabla N°5 se logra visualizar la cantidad de personas que tiene conocimiento acerca de que es un plan de capacitación, el 71% señala que, si tiene conocimiento de que es un plan de capacitación, sin embargo, un 29% alega desconocimiento de este. Según se visualiza en el gráfico N°4 la mayoría de los funcionarios/as saben que es un plan de capacitación.

Tabla # 6 Recibió capacitación al momento de ingresar a la biblioteca.

Recibió capacitación	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	5	71%
No	2	29%

Fuente: elaboración propia, recibió capacitación al momento de ingresar a la biblioteca (2020).

Gráfico # 5 Recibió capacitación al momento de ingresar a la Biblioteca.

Fuente: elaboración propia, recibió capacitación al momento de ingresar a la biblioteca (2020).

En el gráfico número 5 y la tabla número 6, se puede apreciar que en la Biblioteca Pública de Hatillo el 71% de las personas indican haber recibido inducción al momento de ingresar, sin embargo, el 29% funcionarios/as indicaron nunca haber recibido un proceso de inducción al ingresar a trabajar en la biblioteca.

Es importante mencionar que el proceso de inducción recibió únicamente incluye el proceso de explicar cuáles son las funciones que va a realizar, y conocer el puesto en el que se va a desempeñar, pero no incorpora un proceso continuo de capacitación durante el período laborado en la biblioteca.

Tabla # 7 Requiere capacitación para mejorar su rendimiento.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	7	100%
No	0	0%

Fuente: elaboración propia, requiere capacitación para mejorar su rendimiento (2020).

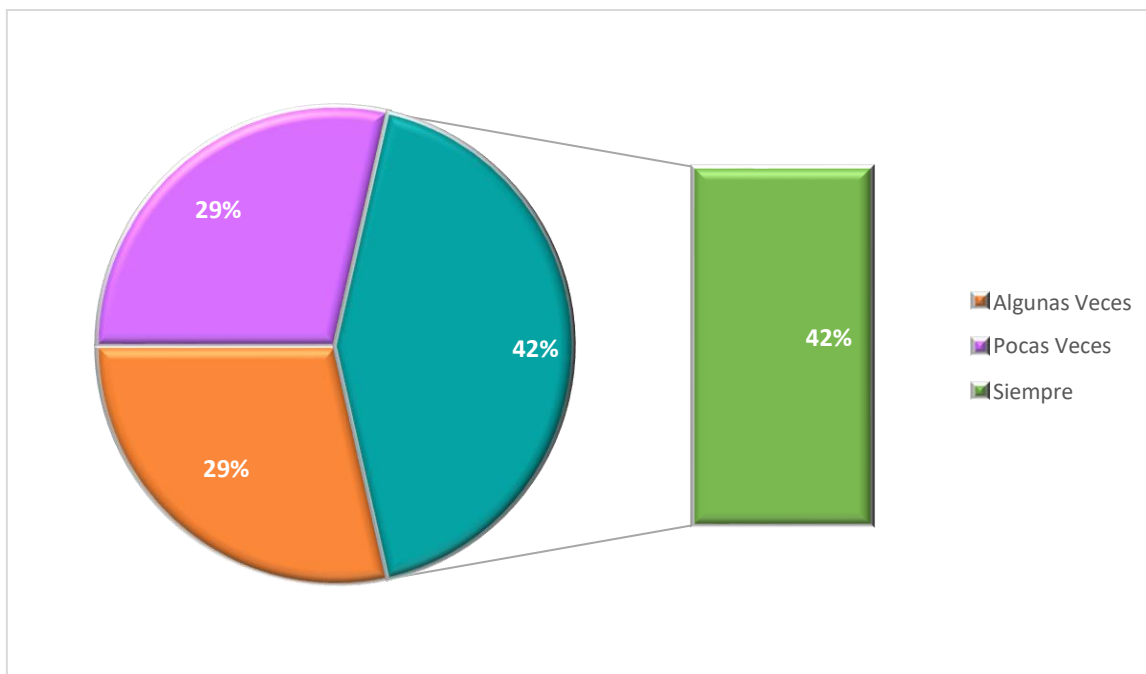
En la tabla número 7, los 7 funcionarios indicaron que sí consideran que requieren capacitación para mejorar su rendimiento en el trabajo, lo cual es de vital importancia para el desarrollo de sus habilidades y su desempeño laboral.

Tabla # 8 Recibió capacitación en los últimos 2 años.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Algunas Veces	2	29%
Pocas Veces	2	29%
Casi Nunca	0	0%
Siempre	3	42%

Fuente: elaboración propia, recibió capacitación en los últimos 2 años (2020).

Gráfico # 6 Recibió capacitación en los últimos 2 años.



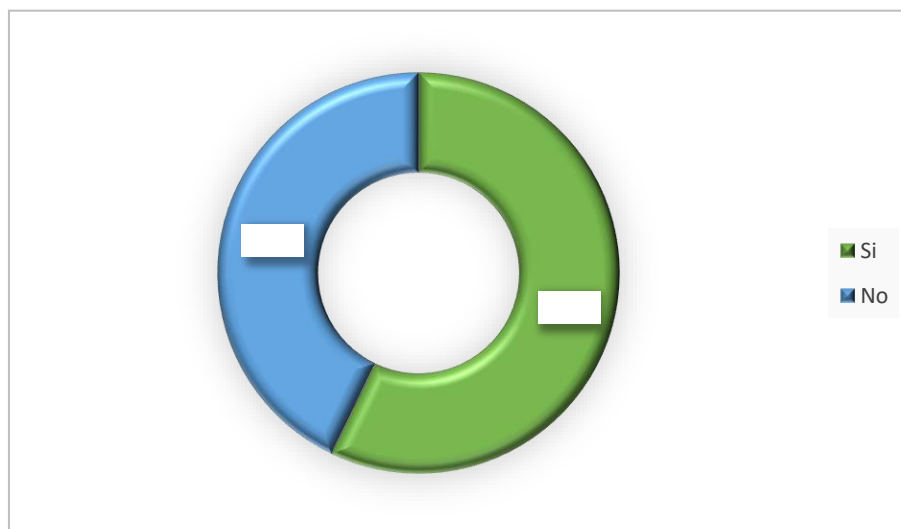
Fuente: elaboración propia recibió capacitación en los últimos 2 años (2020).

En la tabla número 8 y el gráfico número 6, se refleja que en los últimos dos años únicamente el 42% de los funcionarios de la biblioteca indican que siempre han recibido capacitación, sin embargo, la mayoría indica que únicamente pocas o algunas veces recibieron han recibido capacitación, representando un 29% de funcionarios que indican haber recibido capacitación pocas veces, y un 29% algunas veces en los últimos dos años.

Tabla # 9 Existe un plan de capacitación en la Biblioteca.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	4	57%
No	3	43%

Fuente: elaboración propia existe un plan de capacitación en la biblioteca (2020).

Gráfico # 7 Existe un plan de capacitación en la Biblioteca.

Fuente: elaboración propia existe un plan de capacitación en la biblioteca (2020).

En la tabla número 9 indica según los resultados de los cuestionarios, 4 de los funcionarios indican si es de su conocimiento un plan de capacitación de la biblioteca, los otros 3 indican no tener conocimiento de que exista. Gráfico número 7, el cincuenta por ciento (43%) indicaron no tener conocimiento acerca de la existencia de un plan de capacitación propio de la biblioteca y otro 57% indicaron si tener conocimiento.

Es importante mencionar en esta pregunta que algunos funcionarios/as, indican que se refieren al plan de capacitación de la Biblioteca Nacional, el cual es generalmente dirigido a los bibliotecólogos y bibliotecólogas, no cuentan con un plan dirigido al resto del personal, como guardas de seguridad, misceláneos, entre otros.

Tabla # 10 La capacitación es un tema importante para desarrollar habilidades y actitudes, para mejor el desempeño.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	7	100%
No	0	0%

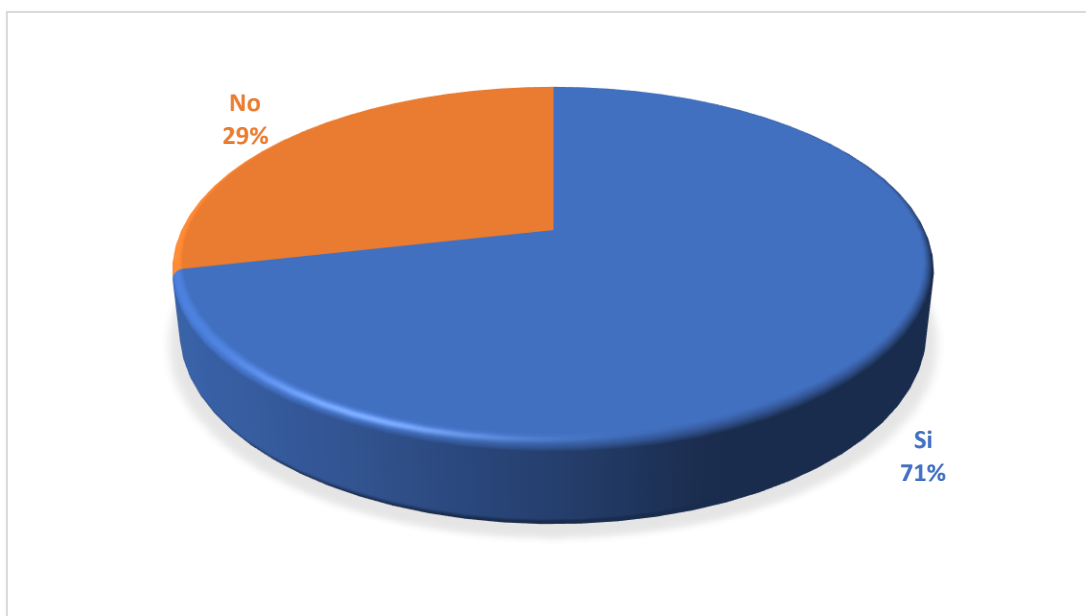
Fuente: elaboración propia, la capacitación es un tema importante para desarrollar habilidades y actitudes, para mejor el desempeño (2020).

En la tabla número 10, se logra observar que los 7 funcionarios reconocen la importancia de recibir capacitaciones en temas de interés y relacionados con sus funciones para el desarrollar las habilidades y aptitudes, y así mejorar su desempeño en el trabajo.

Tabla # 11 Solicitó capacitación anteriormente.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	5	71%
No	2	29%

Fuente: elaboración propia solicito capacitación anteriormente (2020).

Gráfico # 8 Solicitó capacitación anteriormente.

Fuente: elaboración propia, solicito capacitación anteriormente (2020).

La pregunta número 10 de cuestionario refiere a si ha solicitado capacitación anteriormente, por lo cual en el gráfico N°8 y en la tabla N°11 se puede observar los funcionarios que si solicitaron capacitación representa un 71%, y los que no solicitaron capacitación representando en 29%.

Tabla # 12 La Biblioteca Pública de Hatillo incursionara más en el tema de las capacitaciones.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	7	100%
No	0	0%

Fuente: elaboración propia la Biblioteca Pública de Hatillo incursionara más en el tema de las capacitaciones (2020).

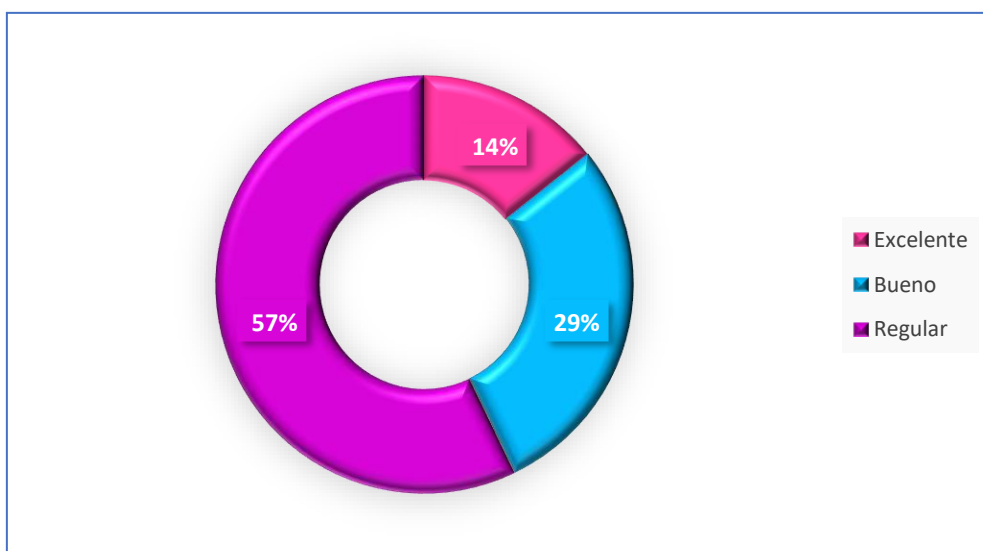
Tabla número 12, se observa que los 7 funcionarios a quienes se les aplicó el cuestionario indicaron que, si les gustaría que la biblioteca incursionara en el tema de capacitaciones representando el 100% del total, lo cual es muy importante para obtener resultados positivos en el desarrollo de una capacitación.

Tabla # 13 Cómo califica el proceso de capacitación que imparte el SINABI.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Excelente	1	14%
Bueno	2	29%
Regular	4	57%
Malo	0	0%

Fuente: elaboración propia si existe un plan de capacitación, ¿cómo califica el proceso de capacitación que imparte el SINABI? (2020).

Gráfico # 9 Cómo califica el proceso de capacitación que imparte el SINABI.



Fuente: elaboración propia, como califica el proceso de capacitación que imparte el SINABI (2020).

En la tabla N°13, se logra observar que 2 funcionarios indicaron que el programa de capacitación del SINABI es bueno, 4 indicaron que es regular, y un funcionario indico que es excelente. Además, se logró determinar que no es de conocimiento del personal si existe un plan de capacitación propio del SINABI, y las pocas capacitaciones que han recibido, son una única vez en el sistema de base de datos para registrar libros, pero no se le actualiza al respecto y no reciben capacitación en temas que tengan relación directa con las funciones que desempeñan diariamente.

El gráfico N°9 indica, en relación al plan de capacitación del SINAB, el 29% corresponde a la calificación de bueno, el 57% indica que es regular, las calificaciones de excelente representan un 14%, evidenciando que el mayor porcentaje indica que el plan de capacitación del SINABI es calificado como regular, es decir, no cumple con las expectativas del personal de la biblioteca.

Tabla # 14 La capacitación representa un elemento motivador dentro de la empresa.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	7	100%
No	0	0%

Fuente: elaboración propia, la capacitación representa un elemento motivador dentro de la empresa (2020).

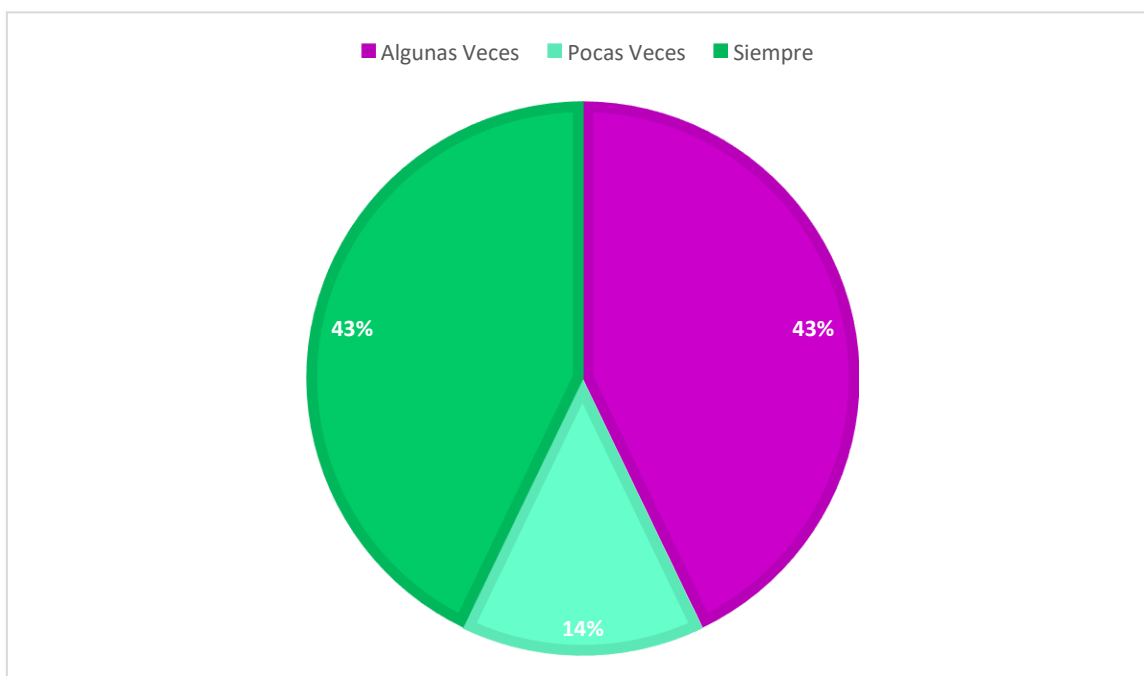
En la tabla número 14, se observa que el 100% de los funcionarios a quienes se les aplico el cuestionario indicaron que, si consideran que las capacitaciones son un factor motivador dentro de la biblioteca, lo cual es muy importante para que el personal realice sus tareas de la mejor manera posible y con una actitud.

Tabla # 15 Con el conocimiento actual puede resolver un problema que se le presente.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Algunas Veces	3	43%
Pocas Veces	1	14%
Casi Nunca	0	0%
Siempre	3	43%

Fuente: elaboración propia, con el conocimiento actual puede resolver un problema que se le presente (2020).

Gráfico # 10 Con el conocimiento actual puede resolver un problema que se le presente.



Fuente: elaboración propia, con el conocimiento actual puede resolver un problema que se le presente (2020).

La tabla número 15 refleja que únicamente 3 de los funcionarios entrevistados indicaron poder resolver un problema con los conocimientos que tiene actualmente, sin embargo, los funcionarios

expresaron que en estos casos los conocimientos han sido empíricos y con ayuda de la jefatura. Un funcionario indicó que pocas veces puede resolver una situación que se le presente, y 3 indicaron que algunas veces logran resolver una situación que se les pueda presentar.

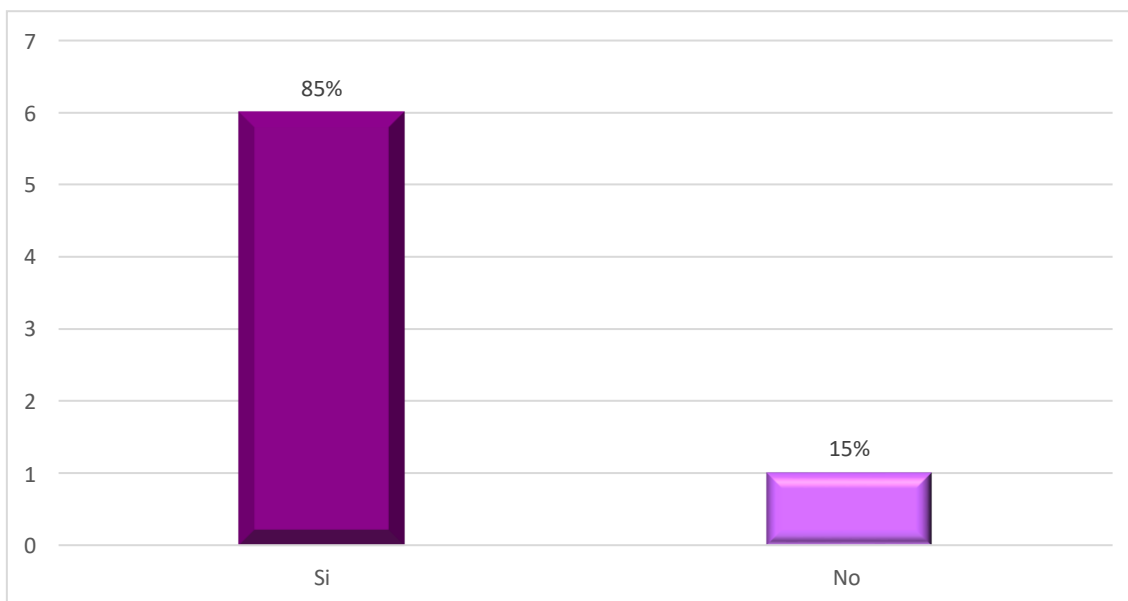
Gráfico número 10, se puede visualizar que el 43% de los entrevistados indicaron que algunas veces y siempre poder resolver un problema que se les presente con los conocimientos adquiridos al día de hoy. El 14% indica pocas veces poder resolver un problema con los conocimientos que tiene al día de hoy.

Tabla # 16 Es necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con sus funciones.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	6	85%
No	1	15%

Fuente: elaboración propia, es necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con sus funciones (2020).

Gráfico # 11 Es necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con sus funciones.



Fuente: elaboración propia, es necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con sus funciones (2020).

En gráfico número 11, se puede observar que 6 funcionarios expresaron que consideran necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con las funciones que desempeñan en la biblioteca. Dentro de los principales motivos expresaron, que es importante para brindar un mejor servicio, mantener actualizado los conocimientos debido al constante cambio en que se encuentra el mundo profesional, además que siempre hay algo nuevo que aprender como seres requieren nuevas sapiencias y para estar actualizado profesionalmente.

En la tabla número 16, se puede visualizar que el 85% de los funcionarios indicaron que, si es necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con las funciones, únicamente 15%, indica que lo considera necesario, lo cual puede atribuirse a las tareas que desempeña.

Después de realizada la entrevista al jefe de la biblioteca quien tiene seis años de trabajar para la entidad, se logra evidenciar que considera que los planes de capacitación son una herramienta muy valiosa para las instituciones en pro de la mejora del desempeño de los funcionarios, mantienen actualizado los conocimientos de las personas.

Aunque considera la capacitación de vital importancia para el desarrollo de las y los funcionarios, la biblioteca no cuenta con presupuesto asignado para el rubro de capacitaciones, esta partida es asignada por el SINABI, que es el ente encargado de brindar capacitaciones a todas las bibliotecas a nivel nacional pero no es planificado para todos los puestos. Sin embargo, el jefe de la biblioteca realiza un esfuerzo por buscar capacitaciones para los colaboradores que sean donadas por las personas a la biblioteca.

Se determina que el principal problema que tiene la biblioteca para impartir capacitaciones es la falta de presupuesto, según informa el jefe de la entidad, el mismo indica que está dispuesto a desarrollar un plan de capacitación para la biblioteca implementando medidas tales como, solicitar colaboración a universidades donde docentes expertos en diferentes temas sean los que impartan las capacitaciones, además que estudiantes universitarios desarrollen su trabajo comunal o práctica profesional mientras estas se adecuen a los diferentes puestos del personal. Expresa su interés por tener un trabajo didáctico para personas con discapacidad.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

En la rama de la administración de recursos humanos, la capacitación del personal es de suma importancia, ya que el personal es uno de los recursos más importantes que tiene la empresa; para lograr avanzar en el mundo de los negocios e innovar en un ambiente de constante cambio, es vital que el personal contratado y el que se vaya a contratar, cuenten con los conocimientos y las herramientas lo más actualizadas posible para ayudar así a la empresa con el cumplimiento de los objetivos.

Anudado a lo anterior se procedió con este trabajo de investigación, al finalizar con el análisis de los resultados obtenidos se logra determinar lo siguiente:

- La Biblioteca Pública de Hatillo, cuenta con funcionarios de diferentes perfiles laborales, entre los cuales se encuentran Guardas de Seguridad, Misceláneos, y Bibliotecólogos, todos relacionados con la atención directa al usuario.
- Se logra demostrar que el nivel actual de capacitación del personal es mínimo, no reciben la capacitación que se requiere para desarrollarse como profesionales, reciben capacitación en temas de interés, pero a nivel macro, no se capacita al personal en temas relacionados directamente con sus funciones. Sin embargo, el conocimiento que tiene el personal en temas referentes a capacitaciones es bueno, son conscientes de la importancia de mantenerse actualizados en temas relacionados con sus funciones.

- La biblioteca no cuenta con un plan de capacitación, la poca capacitación que reciben es impartida por la jefatura, quien realiza un esfuerzo por llevarles algún tipo de capacitación, además no cuentan con presupuesto asignado para capacitaciones.
- Se logra determinar en general que el personal de la biblioteca cuenta con el conocimiento acerca de que es un diagnóstico de necesidades de capacitación y un plan de capacitación, sin embargo, además parte del personal no recibió un debido proceso de inducción al momento de ingresar a laborar para la Biblioteca Pública de Hatillo.
- Únicamente tres de los colaboradores recibió capacitación en los últimos dos años, es importante recalcar que el total del personal de la biblioteca considera importante un plan de capacitación, y son conscientes que para mejorar su desempeño laboral es de suma importancia una capacitación continua.
- Después de realizar las entrevistas y cuestionarios necesarios para este trabajo de investigación, se logró determinar que el conocimiento con que cuenta el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, referente a temas de capacitación es bastante bueno, ya que el total de colaboradores reconoce que las capacitaciones ayudan al desarrollo de habilidades y aptitudes para mejorar el desempeño de las funciones.
- Los colaboradores indican que les gustaría que la biblioteca incursionara más en temas de interés relacionados con las capacitaciones, y consideran importante más

capacitación en temas relacionados directamente con sus funciones, para lograr así alcanzar un óptimo desempeño y servicio.

- Los temas para desarrollar en el plan de capacitación, son temas que se consideraron apropiados para cada colaborador según sus funciones, los mismos deben ser analizados antes de incluirse en la propuesta del plan anual de capacitación.
- Se determinó que el mejor plan de capacitación para la biblioteca, es la utilización de instrumentos de evaluación, en los cuales la jefatura puede tasar y considerar los temas interpuestos por sus colaboradores, y añadir temas que considere importantes para potencializar las habilidades de cada uno de los empleados, en los diferentes puestos que desempeñan.
- Mediante las entrevistas realizadas personalmente a cada colaborador, y la aplicación del cuestionario, se logra detectar y evaluar las necesidades de capacitación que tiene el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo. También consideran la capacitación como un factor motivador dentro de la empresa.

Es importante concluir que, aunque la biblioteca no cuenta con un plan anual de capacitación para su personal, para todos los colaboradores es de vital importancia las capacitaciones, y muestran un interés en querer realizar sus labores de la mejor manera posible, tratando de mejorar todos los días. Aunque la mayoría de los funcionarios indican pueden resolver un problema que se

les presente actualmente siempre lo hacen con la ayuda de la jefatura, y consideran que necesitan ampliar sus conocimientos.

Finalmente, se concluye que el proyecto realizado alcanzó los objetivos planteados al inicio, por lo cual la empresa cuenta con una herramienta que le puede ser útil en el perfeccionamiento de sus actividades y en el desarrollo de las habilidades y aptitudes de los funcionarios.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones se desprenden las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda adecuar cada tema de capacitación a los diferentes puestos de la biblioteca, debido a que cada puesto es diferente y requiere una atención personalizada.
- Se recomienda establecer convenios con instituciones gubernamentales para solicitarles capacitación, y aprovechar las prácticas profesionales y trabajos comunales, para que realicen sus pasantías en la biblioteca, para así alcanzar el objetivo. Lo anterior debido a que la biblioteca no cuenta con presupuesto para llevar a cabo las capacitaciones con recursos propios.
- Así mismo, se recomienda a la jefatura de la Biblioteca Pública de Hatillo realizar un estudio a lo interno para determinar las razones por las cuáles no se brinda la adecuada inducción a cierto número de funcionarios cuando ingresan a la entidad, además se recomienda analizar por qué en los últimos dos años no se ha brindado capacitación a los funcionarios de la

biblioteca. Y tomar en cuenta la propuesta del plan de capacitación para evitar que esto se repita.

- Con relación a los temas relevantes para desarrollar en la Biblioteca Pública de Hatillo, según las repuestas de la pregunta número 16 del cuestionario aplicado a los funcionarios de la biblioteca. Es necesario indicar que los temas son expuestos como necesidades por los colaboradores, y los mismos tienen que ser evaluados y avalados por la jefatura, según la categoría del puesto.
- Es recomendable realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación, una vez al año para detectar nuevos temas, los cuales son propuestos por los funcionarios, analizados y avalados por la jefatura de la biblioteca, y se consideran necesarios para continuar desempeñando una excelente función.
- Se recomienda programar reuniones con los funcionarios para mantenerlos enterados de los planes de capacitación que se van a implementar en la Biblioteca Pública de Hatillo.
- Para el plan de capacitación que se adecua mejor a las necesidades de la Biblioteca Pública de Hatillo, se recomienda una herramienta sencilla de fácil manejo y comprensión, la misma se confecciona en Excel y Word. La herramienta es adaptable a las necesidades futuras de la biblioteca, por lo cual se puede modificar por la dirección en el momento que lo considere preciso.

- Además de la propuesta de la herramienta para el plan de capacitación, se recomienda un instrumento de evaluación posterior a la capacitación, donde los colaboradores pueden expresar la percepción de la capacitación, lo cual va a ser de gran ayuda para la dirección, ya que así puede asegurar la mejora continua en temas relacionados con las capacitaciones futuras, lo anterior debido a que se busca la mejora continua de los servicios que brinda la biblioteca.

Capítulo VI

Propuesta de Plan de Capacitación y Evaluación

6. Propuesta de Plan de Capacitación y Evaluación

Se determina que es de vital relevancia la elaboración de una propuesta de un Plan Anual de Capacitación, para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo, lo anterior debido a que esta propuesta puede cubrir algunas de las necesidades de capacitación que presentan los funcionarios de dicha entidad. La propuesta debe ir acorde a las necesidades del personal de la biblioteca, tomando en cuenta los temas expresados por ellos.

Se debe crear una propuesta para el plan de capacitación en los meses de noviembre de cada año, con el fin de que sea aprobado y analizado por el nivel superior. Además, crear una herramienta que permita elaborar dicho plan. Es importante realizar una reunión al año con el personal de la biblioteca para detectar la necesidad de nuevas capacitaciones.

Debido a que la Biblioteca Pública de Hatillo no cuenta con presupuesto para capacitaciones, se recomienda realizar alianzas con entes estatales para solicitar capacitación gratuita o bien contactar estudiantes de carreras universitarias relacionadas con los temas que necesita la biblioteca, que se encuentren realizando práctica profesional o trabajo comunal universitario, así lograr obtener capacitaciones de manera gratuita, y que no incurra en un gasto para la biblioteca.






Dentro del plan de capacitación se debe tomar en cuenta varios aspectos entre ellos el personal que participa, recursos físicos, recursos tecnológicos y materiales que se necesitan. El personal que participa será la jefatura, funcionarios/as, de la Biblioteca Pública de Hatillo, entre los recursos físicos instalaciones de la biblioteca (Aulas o auditorio), mobiliario de la biblioteca (mesas, sillas entre otros), recursos Tecnológicos equipo de computación, video Beam, parlantes y un micrófono.

Además, materiales necesarios lapiceros, papel, cuadernos y demás materiales que considere necesario el encargado de impartir la capacitación. A continuación, una propuesta de plan de capacitación el cual es importante aclarar que es una guía para la jefatura de la biblioteca de Hatillo.

Se realiza la siguiente propuesta para la biblioteca pública de hatillo, según las necesidades detectadas con su respectiva evaluación de las capacitaciones que se impartirán en el futuro.

6.2 Cronograma de Actividades

Tabla # 17 Cronograma de Actividades

Actividades	
	Evaluación de Necesidades de Capacitación
	Reunión con el Personal para establecer temas de interés
	Crear alianzas con entes gubernamentales para la capacitación
	Elaboración del Plan de Capacitación
	Capacitaciones del Personal

Fuente: elaboración propia, cronograma de capacitaciones biblioteca de Hatillo (2020).

6.3 Plan de Capacitación

Plan de Capacitación Biblioteca Pública de Hatillo					
Capacitación: _____			Fecha de Inicio: _____		
Responsable: _____			Fecha de Finalización: _____		
N°	Descripción	Fecha	Pendiente	Realizado	No aplica
1	Recursos Humanos				
2	Manejo del Estrés				
3	Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)				
4	Servicio al Cliente				
5	Estrategias de Seguridad				
6	Defensa Personal				
7	Fomento a la Lectura en Adultos, Jóvenes y Niños.				
8	Manejo de Equipos Tecnológicos y Audiovisuales				
9	Paquetes de Computación				
10	Taller de Manualidades				
11	Medidas de Seguridad (Fontanería y Electricidad)				
12	Procesos Técnicos de los Libros				

Ilustración 2 Plan de capacitación Biblioteca Pública de Hatillo

Fuente: elaboración propia, plan de capacitación biblioteca de Hatillo. (2020)

6.4 Evaluación de Actividades de Capacitación

Evaluación de Actividades de Capacitación						
Capacitación: _____			Fecha de Inicio: _____			
Responsable: _____			Lugar: _____			
Responsable			Excelente	Bueno	Regular	Malo
1	Puntualidad					
2	Dominio del tema					
3	Material de apoyo					
4	Calidad del Tema					
5	Comunicación de manera clara					
6	Didáctica del tema					
7	Disposición para responder preguntas					
Gestión de la Actividad						
1	Programa y convocatoria					
2	Calidad de los materiales					
3	Aspectos logísticos (equipo, lugar)					
Autoevaluación						
1	Logro alcanzar objetivos					
2	Satisfacción de Expectativas					
3	Utilizará los conocimientos en su labor					
Sugerencias para mejorar:						

Ilustración 3 Evaluación de Actividades de Capacitación

Fuente: elaboración propia, evaluación de actividades de capacitación.

Referencias Bibliográficas

- Adrián, Y. (2019). *Definición de Search Results*. Recuperado de: https://conceptodefinicion.de/search_gcse/
- Aguilar, J. (2010). *El diagnóstico de necesidades de capacitación*. México: Network de Psicología Organizacional.
- Biblioteca Pública de Hatillo. (2020). *Infraestructura*. Recuperado de: www.si.cultura.cr/infraestructura/biblioteca-publica-de-hatillo.html
- CENDEISS. (2008). *Gestión de los procesos de Capacitación y Formación en la Caja Costarricense de Seguro Social*. Costa Rica: CCSS Versión 2.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3era Ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato I. (2014). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hil. Editorial.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Personal*. Recuperado de: <https://santisteban.files.wordpress.com/2011/02/seleccion-de-personal.pdf>
- Conductitlan.net. (2018). *Diagnóstico de necesidades de capacitación*. Recuperado de: www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/diagnosticos_de_necesidades_de_capacitacion.pdf
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (11mo Ed.). México: Editores Pearson Educación, S.A. de C.V.

- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <https://www.academia.edu/10204095/SAMPIERI-HERNANDEZ-R-Cap-1-El-proceso-de-investigacion>
- Procesos de reclutamiento y selección. (2011). Recuperado de: <http://procesodereclutamientodepersonal.blogspot.com/>
- Pymes Empresario. (2020). *Formación de Empresas*. Recuperado de: www.pymempresario.com
- Rojas, D. (2007). *Diagnóstico sobre necesidades de capacitación y desarrollo del personal administrativo y técnico de la sede del Atlántico de la Universidad de Costa Rica*. (Licenciatura, Universidad de Costa Rica).
- Shiftelearning. (2018). *Identificar Brechas según habilidades*. Recuperado de: <https://www.shiftelearning.com/blogshift/identificar-brechas-de-habilidades>
- Sinabi (2020). *Sistema Nacional de Bibliotecas*. Recuperado de: www.sinabi.go.cr
www.sinabi.go.cr/bibliotecas/sistema_nacional_bibliotecas.aspx#HERMES_TABS_1_1
www.sinabi.go.cr/bibliotecas/biblioteca_publica.aspx#.WIfdm9LhDIU
- Ulate, I. y Vargas, E. (2106). *Metodología para elaborar una tesis*. Recuperado de: <https://ebooks.uned.ac.cr/product/metodologa-para-elaborar-una-tesis50072875>
- Vega, E. (2016). *Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social*. (Licenciatura, Universidad Latina de Costa Rica).

Anexos

Instrumento # 1. Cuestionario para funcionarios y funcionarias de la Biblioteca Pública de Hatillo.

Fecha _____

El presente cuestionario forma parte del proyecto de graduación solicitado por la Universidad San Marcos para optar por el puesto de licenciatura, tiene como objetivo determinar las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo.

El cuestionario será totalmente anónima, y lo que responda será estrictamente confidencial y para los fines exclusivos de esta investigación.

Por lo anterior, se agradece dar respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las preguntas, permitiendo así un conocimiento a la realidad concreta de la percepción.

1. Género

Femenino Masculino

2. Indique en que rango de Edad se encuentra:

20 a 30 años

30 a 40 años

40 a 50 años

Más de 50 años

3. ¿Cuántos años tiene de laborar para la Biblioteca?

0-5 años.

5-10 años.

10 a 20 años.

Más de 20 años.

4. ¿Sabe usted que es un plan de capacitación?

SI

NO

NA/NR

5. ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la Biblioteca?

SI

NO

NA/NR

6. ¿Considera usted que requiere capacitación para mejorar su rendimiento?

SI

NO

NA/NR

7. ¿Ha recibido capacitación en los últimos dos años?

Algunas veces

Pocas veces

Casi Nunca

Siempre

8. ¿Es de su conocimiento si existe un plan de capacitación en la Biblioteca?

SI

NO

NA/NR

9. ¿Cree usted que la capacitación es un tema importante para desarrollar habilidades y aptitudes para mejorar el desempeño?

- SI
- NO
- NA/NR

10. ¿Ha solicitado capacitación anteriormente?

- SI
- NO
- NA/NR

11. ¿Le gustaría que la Biblioteca Pública de Hatillo incursionara más en el tema de las capacitaciones?

- SI
- NO
- NA/NR

12. ¿Si existe un plan de capacitación, cómo califica el proceso de capacitación que imparte el SINABI?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

13. ¿Considera que la capacitación representa un elemento motivado dentro de la empresa?

- SI
- NO
- NA/NR

14. ¿Con el conocimiento actual puede resolver un problema que se le presente?

- Algunas veces
- Pocas veces
- Casi Nunca
- Siempre

15. ¿Considera necesaria más capacitación en diversos temas relacionados con sus funciones, y Por qué?

- SI
- NO

16. ¿Qué temas de capacitación considera ayudarían a su desarrollo laboral y profesional?

Muchas gracias por su colaboración.

Instrumento # 2. Entrevista para la jefatura de la Biblioteca Pública de Hatillo.

Fecha _____

La presente entrevista forma parte del proyecto de graduación solicitado por la Universidad San Marcos para optar por el puesto de licenciatura, tiene como objetivo determinar las necesidades de capacitación para el personal de la Biblioteca Pública de Hatillo.

Las respuestas serán de uso exclusivo de esta investigación. Por lo anterior, se agradece dar respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las preguntas, permitiendo así un conocimiento a la realidad concreta de la percepción.

- 1. ¿Cuántos años tiene de laborar para la institución y como jefatura de esta biblioteca?**

- 2. ¿Qué opina de los programas de capacitación?**

- 3. ¿Considera importantes los programas de capacitación? ¿Por qué?**

- 4. ¿Cuenta la biblioteca con un presupuesto asignado para el proceso de capacitación y de desarrollo del personal?**

- 5. ¿Cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación para los funcionarios? (En caso de ser negativa la respuesta, conteste ¿Por qué?)**

- 6. ¿Cuáles son las principales dificultades que encuentra para la ejecución de los programas de capacitación?**

- 7. ¿Qué medidas está dispuesto a implementar para desarrollar un plan de capacitaciones?**
