



E-Ciencias de la Información

Revista electrónica publicada por la
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información,
Universidad de Costa Rica, 2060 San José, Costa Rica
<http://ebci.ucr.ac.cr>



E-Ciencias de la Información

Revista electrónica semestral, ISSN-1659-4142

Volumen 1, número 1, artículo 1

Enero - junio, 2011

Publicado 1 de enero, 2011

<http://revistaebci.ucr.ac.cr/>

La formación continua en las unidades de información: el caso de la Biblioteca José Figueres Ferrer del Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR)

Maritza Morales Roldán

Olga Cecilia Marín Marín



Protegido bajo licencia Creative Commons

Universidad de Costa Rica

La formación continua en las unidades de información: el caso de la Biblioteca José Figueres Ferrer del Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR)

Continuing education at the libraries: the case of the José Figueres Ferrer Library of the Technological Institute of Costa Rica (ITCR)

Maritza Morales Roldán¹, Olga Cecilia Marín Marín²

RESUMEN

En este artículo se destaca la importancia de la educación continua como un proceso para mejorar la producción y el desarrollo profesional de la organización y su personal, a fin de ampliar el conocimiento base y mantenerse al día sobre los nuevos avances tecnológicos. Se expone la experiencia que ha tenido la Biblioteca José Figueres Ferrer del Instituto Tecnológico de Costa Rica, con la aplicación de un Programa de Formación Continua para contribuir a la formación permanente de su personal.

Palabras clave: Capacitación de personal, Bibliotecología y Ciencias de la Información, educación continua.

ABSTRACT

This article highlights the importance of Continuous Training as a process to improve production and professional development, not only of the organization but also of its staff in order to expand knowledge based and stay up-to-date on new technological advances. The authors summarized the experience in Continuous Training of the José Figueres Ferrer Library at the Instituto Tecnológico de Costa Rica; whose Continuous Training Program has contributed to enhance its staff's professional competence.

Key Words: professional training, library and information science, continuing education

Fecha de recibido: 11 mar. 2010

Fecha de aprobado: 13 oct. 2010

¹ Biblioteca, Instituto Tecnológico de Costa Rica. Cartago, COSTA RICA. marmorales@itcr.ac.cr

² Biblioteca, Instituto Tecnológico de Costa Rica. Cartago, COSTA RICA omarin@itcr.ac.cr

1. INTRODUCCIÓN

Debido fundamentalmente a la incorporación de nuevas y complejas tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en las bibliotecas, es necesario actualizar competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en el personal para un buen rendimiento en el puesto de trabajo, que se refleje en servicios de información de calidad para los usuarios.

La formación continua es una forma de adquirir y desarrollar competencias en el recurso humano de las unidades de información, por lo que es indispensable plantear la formación no como una acción esporádica, que responde a necesidades ocasionales, sino como un proceso permanente y planificado.

La Biblioteca José Figueres Ferrer del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se propuso implementar a partir del año 2007 un programa de formación continua para sus funcionarios, con el fin de dotarlos de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que se reflejen en la calidad de los servicios y productos ofrecidos a la comunidad institucional.

Previo a la formulación de los objetivos de formación se realizó un análisis de necesidades de formación con la colaboración del Departamento de Recursos Humanos del ITCR. Para ello se establecieron tres niveles de análisis de necesidades: de la organización, de funciones o tareas y del personal.

Posteriormente se redactaron los objetivos para este programa:

- Transferir conocimientos, habilidades y actitudes al personal de la Biblioteca.
- Actualizar al personal de la Biblioteca en el campo de la bibliotecología, informática, administración y otras áreas del conocimiento.

De acuerdo con los objetivos se diseñó el programa de actividades de formación conjuntamente con los instructores contratados. Luego se procedió a ejecutar las actividades propuestas y se establecieron parámetros de evaluación para cada una de ellas.

2. CONCEPTO DE FORMACIÓN CONTINUA

Para Rosa Grau, la formación continua es un “proceso de aprendizaje activo y continuado a lo largo del ciclo vital de la persona, que está relacionado directamente con el trabajo y que pretende modificar conocimientos, habilidades, destrezas, comportamientos y/o actitudes”. (Grau, 2001)

La formación continua en las unidades de información, se refiere al aprendizaje programado y ofrecido a los empleados, en función de las necesidades de formación que ésta presente.

Con la formación, se pretende que las personas que laboran en la unidad de información aumenten los conocimientos sobre la organización, productos, servicios, procesos, políticas, directrices, reglamentos y usuarios; mejoren las habilidades y destrezas como el manejo de computadoras y programas computacionales; desarrollen y modifiquen comportamientos ya que genera cambio de actitudes.

Cuando el empleado es capaz de hacer el trabajo (habilidades), sabe hacerlo (conocimientos) y está motivado para realizarlo (actitudes), mejora sin duda, el rendimiento en su puesto de trabajo.

2.1 Objetivos de la formación continua

Los objetivos principales de la formación continua son:

1. Transferir conocimientos, habilidades y actitudes al puesto de trabajo
2. Desarrollar competencias en las personas, que se traduce básicamente en la mejora del desempeño.

2.2 La importancia de la formación continua

El fin de la formación continua es eliminar las deficiencias de rendimiento presentes o futuras, que hacen que los empleados sean menos eficientes de lo deseado.

“Formar a la gente para mejorar el rendimiento es especialmente importante para las organizaciones cuyo índice de productividad está estancado o en descenso. Asimismo, la formación es importante para las organizaciones que están incorporando con rapidez nuevas tecnologías y, por consiguiente, tienen una mayor probabilidad de que sus empleados se queden con conocimientos obsoletos” (Dolan, 2003).

Por lo tanto, la formación continua es importante en una unidad de información porque:

- Mantiene actualizado al personal
- Contribuye con la modernización
- Motiva y compromete al personal
- Mejora la calidad del desempeño
- Contribuye con el desarrollo profesional y personal
- Crea cultura y valores

3. EL PROCESO DE FORMACIÓN CONTINUA

La formación continua como proceso sistemático consta de cinco fases, que se describen a continuación:

3.1 Determinación y análisis de necesidades de formación

El primer paso para establecer un programa de formación es la detección y el análisis de las necesidades formativas. Con ello se obtiene información acerca de dónde se necesita formación, cuál deberá ser su contenido y qué personas de la unidad de información deben formarse en determinadas competencias.

Existen diferentes métodos para determinar o identificar las necesidades de formación, pero en este artículo nos centraremos en el genérico o por niveles, por tratarse del más amplio. En este método, se establecen tres niveles de análisis de necesidades: de la organización, de funcionamiento o de tarea y el de la persona.

3.1.1. Análisis a nivel de la organización

El análisis del contexto de la organización comienza con el examen de las estrategias, objetivos a corto, mediano y largo plazo de la unidad de información, así como de las tendencias que pueden afectar a las estrategias o a dichos objetivos.

Además incluye: el análisis de los recursos humanos (perfil de las personas, actitudes, conocimientos y destrezas), índices de eficiencia y el clima organizacional en la biblioteca.

3.1.2. Análisis a nivel del funcionamiento o de tarea

En esencia, este análisis proporciona información sobre las tareas que deben efectuarse en cada puesto de trabajo, las competencias necesarias para realizar esas tareas y el nivel de rendimiento mínimo aceptable. Esta información puede recabarse a partir de los empleados, los expedientes del recurso humano, personal de supervisión, director y expertos.

3.1.3. Análisis a nivel de personas

El análisis de personas se centra en los sujetos, y responde a las preguntas ¿Quién necesita formación y de ¿qué tipo?. Se trata de descubrir las deficiencias en el rendimiento del empleado. Este análisis puede efectuarse de dos formas, bien comparando el rendimiento real con los niveles mínimos aceptables, o bien comparando las competencias del empleado con el nivel de competencias requerido.

Una técnica que se emplea con frecuencia para recoger información para el análisis de necesidades de la persona, es la autoevaluación. Puede dar lugar a que el sujeto evalúe sus necesidades de formación para el puesto actual o para los puestos que desearía obtener en el futuro.

Algunos indicadores que señalan necesidades futuras o necesidades actuales de formación en una unidad de información son:

- Admisión de nuevos empleados
- Reducción del número de empleados
- Cambio en métodos y procesos de trabajo
- Sustituciones o movimientos de personal
- Cambios en los programas de trabajo.
- Modernización de los equipos y nuevas tecnologías
- Baja calidad en servicios y productos
- Baja productividad o desempeño
- Averías frecuentes en equipos
- Comunicación deficiente
- Exceso de errores
- Poca versatilidad de los empleados
- Mal aprovechamiento del espacio disponible
- Relaciones deficientes entre el personal
- Número excesivo de quejas
- Mala atención al cliente
- Poco interés en el trabajo
- Falta de cooperación
- Errores en la ejecución de órdenes

3.2 Formulación de objetivos de formación

Al formular los objetivos, lo que hacemos es describir lo que el alumno podrá hacer después del curso, taller, charla, etc.

A manera de ejemplo, se podría tener un programa de formación continua en una unidad de información con los siguientes objetivos:

- Aplicar técnicas de comunicación asertiva en la atención al usuario.

- Utilizar técnicas de negociación para la adquisición de recursos de información electrónicos e impresos.
- Tener una actitud positiva hacia el trabajo mediante técnicas de motivación.
- Aprender el manejo de tecnologías de la información para ser aplicadas en los servicios que brinda la biblioteca.
- Aprender el uso de las bases de datos de libros, tesis y revistas por parte de todo el personal de la biblioteca.

3.3 Diseño del programa de formación

Programar la formación significa por lo menos, definir seis componentes básicos: a quién debe entrenarse, cómo debe entrenarse, en qué, quién debe entrenarlo, dónde y cuándo.

A manera de ejemplo, las actividades podrían ser cursos presenciales o virtuales, seminarios, talleres, videoconferencias, mesas redondas, charlas, entre otras.

Seguidamente se presenta un modelo de programación de actividades de formación continua que se puede aplicar en las unidades de información:

| |
|--------------------------------|
| Nombre de la actividad: |
| Objetivo: |
| Contenidos: |
| Metodología: |
| Instructor: |
| Participantes: |
| Lugar: |
| Fecha |
| Duración: |
| Cronograma: |
| Medios de convocatoria: |
| Recursos financieros: |
| Recursos materiales: |
| Recursos tecnológicos: |
| Coordinador: |

Esta fase demanda tiempo y cuidado y debe ser elaborada en coordinación con los instructores de las actividades planeadas.

3.4. Ejecución de actividades del programa de formación

Las actividades de formación las ejecuta el formador o instructor contratado por la unidad de información, por lo que las técnicas pedagógicas o de aprendizaje empleadas en cada actividad

serán variables. Sin embargo, se debe solicitar al instructor que la actividad sea: dinámica, participativa, se distribuya material escrito o electrónico de apoyo y se presente material audiovisual.

3.5 Evaluación del programa formativo

Los objetivos de la evaluación son: revisar el progreso del programa de formación, identificar problemas en la planificación y ejecución, hacer ajustes al programa de modo que se tengan más probabilidades de generar cambios.

A continuación se presentan algunos tipos de evaluación de las actividades realizadas:

- **Evaluación continua durante la ejecución:** consiste en un sondeo y control del desarrollo de la actividad por parte de organizadores.
- **Evaluación de satisfacción:** es un análisis del desarrollo de la actividad por parte de participantes e instructores.
- **Evaluación de aprendizaje:** es la comprobación de la adquisición de conocimientos y habilidades previstas en los participantes.
- **Evaluación de aplicación:** consiste en la comprobación del impacto de la actividad en los participantes y entornos inmediatos.

4. FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA UN PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

En época de “crisis económica”, los presupuestos de formación tienden a reducirse. Sin embargo, con un programa de formación continua bien formulado y con el aval de las autoridades de la institución, se puede buscar fuentes de financiamiento externas tales como:

- Consorcios de unidades de información
- Universidades
- Bibliotecas universitarias
- Departamentos de recursos humanos
- Profesionales en diferentes campos
- Instituciones públicas y privadas
- Asociaciones profesionales
- Organizaciones internacionales
- Proveedores de información

5. LA BIBLIOTECA JOSÉ FIGUERES FERRER DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA Y SU EXPERIENCIA EN FORMACIÓN CONTINUA

El Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) es una institución de enseñanza superior universitaria en el campo de la ciencia y la tecnología fundada en el año 1971 en la ciudad de Cartago, Costa Rica.

El ITCR posee tres bibliotecas en diferentes campus: Biblioteca José Figueres Ferrer (Campus Central- Cartago), Biblioteca Centro Académico San José y Biblioteca-Sede San Carlos.

Estas bibliotecas se encargan de brindar servicios y recursos de información a los estudiantes, docentes e investigadores del Instituto Tecnológico de Costa Rica, sirviendo de apoyo a la investigación, la docencia y la extensión. Proveen textos y fuentes de consulta a una población aproximada de 10000 usuarios.

En la Biblioteca José Figueres Ferrer se implementó un programa de formación continua en el año 2007, ya que se detectaron algunas necesidades de formación en el personal, que imposibilitaban la creación y mejoramiento de los servicios de la Biblioteca.

Esta Biblioteca dispone de un total de 28 funcionarios que laboran en la Sede Central-Cartago y que se dedican a actividades profesionales y técnicas en el campo de la bibliotecología y áreas afines, para cubrir las distintas demandas y necesidades de la comunidad de usuarios.

Las unidades que conforman la Biblioteca son: Unidad Técnica, Unidad de Servicios Especializados, Unidad de Revistas y Unidad de Circulación. Estas se encargan de las funciones de catalogación, adquisición de materiales, orientación al usuario, búsquedas de información, préstamo y devolución, entre otras.

6. PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

En el año 2006 se presentó un trabajo final de graduación en la Universidad de Costa Rica referente a la formación continua del personal del Sistema de Bibliotecas Universitarias Estatales de Costa Rica - SIBESE (Marín Marín, 2006), que sirvió de modelo para implementar el programa de formación continua en la Biblioteca José Figueres Ferrer.

Tomando en consideración las recomendaciones planteadas en el proyecto presentado y a sabiendas de que la formación continua compete tanto a los individuos como a las organizaciones, es que la Biblioteca conforma en el año 2007, un Comité de Formación Continua con el propósito de contribuir a la capacitación permanente del personal bibliotecario.

En una primera etapa, este Comité en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos del ITCR motivaron al personal de la Biblioteca a realizar un diagnóstico de necesidades de formación, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a todos los funcionarios de la Biblioteca, con el fin de detectar a través de la autoevaluación del personal, las necesidades formativas que existen en la organización.

A partir de este diagnóstico, se plantearon los objetivos del plan de formación dirigidos fundamentalmente a la adquisición y desarrollo de competencias en el personal, a la

transferencia de conocimientos y habilidades hacia los diferentes puestos de trabajo existentes en la Biblioteca y al cambio de comportamientos o actitudes que perjudicaban el servicio al usuario.

Una vez formulados los objetivos de la formación, se diseñó un programa de actividades de capacitación tales como: servicio al cliente, comunicación asertiva, motivación del personal, primeros auxilios, manejo de bases de datos, manejo del stress, gestión del conocimiento, Centro de Recursos de Aprendizaje e Investigación (CRAI), liderazgo, inteligencia emocional entre otras. Para la ejecución de estas actividades se contrató a expertos tanto del ITCR como de otras instituciones públicas y privadas. Se solicitó a los instructores material de apoyo y actividades dinámicas y participativas.

Además, el programa de formación también incluyó el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados en cada una de las actividades de actualización y capacitación. Esto permitió detectar la calidad y el éxito del programa de formación y de la organización del mismo. Los tipos de evaluación realizada consistieron en un sondeo y control del desarrollo de las actividades por parte de los miembros del Comité de Formación y una evaluación de satisfacción por parte de los participantes. Por medio de las evaluaciones se pudieron determinar los alcances de los objetivos formulados en el programa de formación, la satisfacción del personal y el mejoramiento paulatino de los servicios de la Biblioteca.

A lo largo de este proceso de formación, se logró obtener la colaboración del Departamento de Recursos Humanos, la Escuela de Administración de Empresas y el Centro de Vinculación de Empresas del ITCR, para la organización, el financiamiento y el reconocimiento de paso de categoría.

Fue así como a partir del año 2007 inició el Programa de Formación Continua para el personal de la Biblioteca José Figueres Ferrer. La primera actividad realizada dio inicio en marzo de ese año y de ahí a la fecha se han organizado más de 30 actividades, teniendo como fin primordial contribuir al desarrollo profesional y personal de los funcionarios y a la modernización y transformación de la Biblioteca.

7. CONCLUSIONES

La experiencia en formación continua en la Biblioteca José Figueres Ferrer ha sido muy enriquecedora y se ha visto que los objetivos propuestos se han ido cumpliendo en beneficio del personal y de los usuarios, por lo tanto, hemos querido compartir la experiencia adquirida durante este tiempo con otros profesionales de nuestro campo, ya que la cooperación en formación es de vital importancia para el mejoramiento y desarrollo de las bibliotecas y de los bibliotecarios.

Es de sobra conocida la necesidad constante que tienen las organizaciones y los individuos en general, de actualizar de forma permanente sus conocimientos para adaptarse a los nuevos cambios que a nivel mundial se están experimentando. Esto ha supuesto que en la última década, cada vez más las organizaciones se preocupen por invertir en acciones formativas para su personal, lo cual contribuye a mejorar la competitividad y productividad de las empresas. En este sentido, las bibliotecas tienen la tarea de procurar que todos sus funcionarios se mantengan actualizados y capacitados; entre más capacitado se encuentre el personal de una biblioteca, será mayor el beneficio para la Institución, ya que los funcionarios estarán más motivados y con nuevos conocimientos que les permitirán realizar adecuadamente el trabajo asignado.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Andrés Gils, J. J. (1997). *Formación basada en competencia laboral*. Montevideo: Cinterfor.
- Arnold, R. (2002). *Formación profesional. Nuevas tendencias y perspectivas*. Montevideo: Cinterfor.
- Benito Martínez, J. & García Martínez, A. (2002). *Formación continua: balance y perspectivas*. España: DM.
- Bueno, J. & Jiménez, A. (2003). *Sea un formador excelente*. Madrid: FC Editorial.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Dolan, S. (2003). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid: McGraw Hill.
- Escuela Julián Besteiro. (1998). *Formación continua en la empresa*. Madrid: UGT.
- Grau, R. & Salanova, M. (2001). *Nuevas tecnologías y formación continua en la empresa*. Castelló de la Plana, España: Universitat Jaume I.
- Guía para diseñar y elaborar una programación de formación continua*.(1998). España: PubliCoan.
- Manual de formación continua: bases y perspectivas de la formación continua*. (2001). España: FPE.
- Marín Marín, A. C. & Marín Marín, O. C. (2006). *Diagnóstico de actividades de actualización y capacitación del recurso humano que labora en los Sistemas de Bibliotecas de las Universidades Estatales de Costa Rica y la Biblioteca del CONARE: Propuesta Programa de Formación Continua*. Tesis de Licenciatura, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Mata, A. (2001). *Formación continua en las sociedades de hoy*. Primera Parte: concepto de formación continua. *Reflexiones*, 80, 33-39.
- Mata, A. (2002) *Formación continua en las sociedades de hoy*. Segunda Parte: Costa Rica en el contexto internacional. *Reflexiones*, 81.