



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**“Propuesta de un plan de capacitación para el personal del CRAI en el  
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”.**

Autora:

**Michelle Leonela Mora Flores**

Tutora:

**Msc. Noemí Bárbara Delgado Álvarez**

Guayaquil, Ecuador

**2018**



## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios por permitirme darme sabiduría e inteligencia, la fuerza necesaria para culminar mis estudios y a mis padres por estar siempre a mi lado y ser mi apoyo incondicional

**Mora Flores Michelle Leonela**



## **AGRADECIMIENTO**

Estoy completamente agradecida con ustedes porque si no los tuviera en mi vida, no estaría donde estoy hoy ni hubiera logrado tanto, son el empuje que siempre he necesitado en mi vida, por todo el sacrificio que han hecho por mí.

Gracias a todas sus enseñanzas soy una persona de bien, me enseñaron que en la vida lo material queda en segundo plano y lo que más importan son los sentimientos de las personas. Gracias a su ejemplo soy una persona digna y tengan por seguro que nunca los defraudaré.

**Mora Flores Michelle Leonela**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutora del proyecto de investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

**“Propuesta de un plan de capacitación para el personal del CRAI en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”** y problema de investigación: ¿Cómo está incidiendo la preparación que posee el personal del CRAI (biblioteca) para brindar el servicio en la satisfacción que tienen los usuarios el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) en el periodo actual?, presentado por Mora Flores Michelle Leonela como requisito previo para obtener el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo que cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de construir un importante tema de investigación.

---

Egresada:

**Mora Flores Michelle Leonela**

---

Tutora:

**MsC Noemí Delgado Álvarez**



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Mora Flores Michelle Leonela en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Propuesta de un plan de capacitación para el personal del CRAI en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”** de la modalidad **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizó al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mora Flores Michelle Leonela  
C.I 0923120091

---

Firma



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB**

---

Nombres y Apellidos del Colaborador

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

“Propuesta de un plan de capacitación para el personal del CRAI en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”.

**Autora:** Michelle Leonela Mora Flores

**Tutora:** Msc. Noemi Delgado Álvarez

**Resumen**

La presente investigación se realizó con el fin de determinar las necesidades de formación del personal que labora en el CRAI, fortalecer las habilidades del personal bibliotecario para el desarrollo y mejoramiento continuo de su rol en cuanto a las tareas u actividades que desempeña y de esta manera colaborar de manera unánime y proactiva en cuanto a la satisfacción de los estudiantes y docentes del Instituto. Para este logro se utilizaron herramientas que fueron fundamentales para recopilar datos cualitativos y cuantitativos, como la encuesta, la entrevista, el gráfico de las brechas. De acuerdo a la investigación realizada se pudo evidenciar las principales carencias de conocimientos y habilidades de los bibliotecarios, así como proponer el plan detallado de capacitación.

Plan de Capacitación

Formación del personal

Biblioteca



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

“Propuesta de un plan de capacitación para el personal del CRAI en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”.

**Autora:** Michelle Leonela Mora Flores

**Tutora:** Msc. Noemí Delgado Álvarez

**Abstract**

The present investigation was carried out in order to determine the training needs of the personnel that work in the CRAI, to strengthen the skills of the librarian personnel for the development and continuous improvement of their role in the tasks or activities they perform and in this way to collaborate in a unanimous and proactive way regarding the satisfaction of the students and teachers of the Institute. For this achievement, tools were used that were essential to collect qualitative and quantitative data, such as the survey, the interview, the gap graph. According to the research carried out, the main lack of knowledge and skills of the librarians could be evidenced, as well as proposing the detailed training plan.

Training plan

Staff Training

Library



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificación de la aceptación del tutor .....	iv
Clausura de Autorización.....	v
Certificación de Aceptación de CEGESCIT .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general .....	ix

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación - Conflicto .....	2
Delimitación del problema .....	3
Formulación del problema .....	3
Variable de la Investigación .....	3
Objetivos de la investigación .....	4



Justificación e importancia .....	4
-----------------------------------	---

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos .....	6
Antecedentes referenciales.....	7
Definiciones y conceptos .....	7

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

Datos de la Empresa .....	12
Diseño de la investigación .....	14
Tipo de investigación .....	14
Técnicas de Investigación.....	15

## **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación a las técnicas con los instrumentos .....	17
Análisis.....	17
Conclusiones y recomendaciones .....	32
Bibliografía .....	34
Anexos	

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. Ubicación en un contexto**

En los últimos años muchas organizaciones buscan mejorar su desempeño a partir de formar de manera permanente a sus empleados. Tal es así que existen un número significativo de estudios que abordan la temática, tales como Elizardo (2005), Maldonado (2006) y Barriento (2006) entre otros. Estos autores proponen metodologías, centradas en determinar la necesidad de conocimiento y capacitación que poseen los empleados, siendo éste el punto de partida para trazar estrategias y planes de formación que permita mejorar el desempeño del trabajo en sus respectivos puestos y de esta manera contribuir a alcanzar los objetivos de la organización con la mayor calidad posible.

La formación puede abordarse como un proceso de la administración, el cual es definido por Cuesta (2011) como:

La formación es una actividad clave de GRH decisiva, el desarrollo efectivo de la misma garantiza a la empresa su supervivencia y competitividad. Ese elemento de ventaja competitiva básica no debe descuidarse en lo más mínimo y tampoco hacer de ello un aspecto a tratar en un periodo determinado, es necesario hacer de ello un elemento clave de presencia continua en la empresa actual (p.309).

Esta práctica debe darse en organizaciones de todo tipo, sean productivas o de servicios, y de estos últimos puede ser lo mismo comerciales, abogacías, belleza, transportación, gastronómicos, de salud, educación. En las instituciones de educación igual se dan los tres niveles de gestión, estratégicos, tácticos y operativos, asociados a procesos también estratégicos, operativos o claves y de apoyo.

Entre los procesos de apoyo en las instituciones de educación se encuentra los servicios de biblioteca, los cuales son de gran importancia como apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje, más si se trata de educación superior, donde además es fundamental para los procesos de investigación. En muchas de las IES actualmente los servicios bibliotecarios son ejecutados por trabajadores sin una formación adecuada para dichas funciones. A pesar de la importancia que tienen, no se le da la importancia que requiere, es considerado poco importante, lo que casi siempre lleva consigo a insatisfacciones de los usuarios y bajo rendimiento y desempeño de la gestión de los procesos bibliotecarios.

### **1.1.2. Situación conflicto**

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) con una experiencia de más de 20 años, actualmente tiene una oferta académica de más de seis carreras, con alrededor de 9000 estudiantes y una planta docente con un alto grado científico, requiere de un Centro de Recursos para la Academia y la Investigación (CRAI) y la bien estructurado y con capacidad humana, material y tecnológica que responda a las necesidades de la educación superior actual.

La capacidad del talento humano en el CRAI del ITB es importante, pues son los que garantizan el servicio de este centro a los estudiantes y docentes de la institución para poder llevar a cabo los procesos enseñanza aprendizaje. Una problemática que viene presentando en el

ITB es que en su mayoría el personal no tiene la preparación idónea para el desempeño de sus funciones.

Los estudiantes y docentes manifiestan con frecuencia sus insatisfacciones con el personal de biblioteca o CRAI, pues no le dan una atención adecuada, manifiestan poca colaboración y ayuda durante los servicios, generalmente no pueden contribuir en las búsquedas que necesitan hacer con respecto a materias determinadas.

### **1.1.3. Formulación del problema**

¿Cómo está incidiendo la preparación que posee el personal del CRAI (biblioteca) para brindar el servicio en la satisfacción que tienen los usuarios el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) en el periodo actual?

### **1.1.4. Delimitación del problema**

**Campo:** Administración de Recursos Humanos

**Aspecto:** Formación de personal

**Área:** Biblioteca del ITB

**Periodo:** 2017- 2018

## **1.2. Variables de la investigación**

**Variables independientes:** Preparación del personal de la biblioteca

**Variable dependiente:** Satisfacción de los estudiantes.

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

- Proponer un plan de capacitación para el personal del CRAI en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología que garantice la satisfacción de necesidades de los usuarios.

#### **Objetivos específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre formación de talento humano.
- Diagnosticar la preparación actual del personal de biblioteca y determinar la incidencia en la satisfacción de los estudiantes.
- Proponer un plan de capacitación para el personal del CRAI en el Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Debido a la importancia de la excelencia académica como consecuencia del cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos y ejecutados a cabalidad el Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, se hace cada vez más imprescindible contar con programas o talleres de capacitación que logren un mejor desempeño y ejecución de las funciones por parte del personal de la biblioteca.

La propuesta va hacer conveniente para el instituto, pues una vez se implemente podrá contarse con un personal preparado para brindar el servicio de biblioteca y la gestión de la información

Los empleados de la biblioteca del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología que complementen un programa de capacitación intensivo basado en técnicas y métodos de desarrollo de actitudes pues a futuro

muestran una calidad en cuanto al servicio educativo que ofrece el Instituto.

De esta manera no se negar el hecho de que si una buena actitud yace dentro de la Institución el rendimiento y el cumplimiento de las funciones o tareas designadas no cumplirá con los objetivos esperados por parte de la coordinación académica del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Por esta razón, se hace evidente la necesidad de implementar los programas de capacitación a los empleados de la biblioteca ya que se puede ver a estos programas como un seguro lleno de aciertos sobre su mayor capital que son los estudiantes ya que ellos forman parte del cumplimiento de los objetivos y es gracias a ellos que nace la necesidad de hacer mejoras en esta área para cumplir con cada una de las exigencias de cada estudiante y de cada caso en particular.

Según lo mencionado previamente se presenta el propósito por el cual se justifica la presente investigación en el cual se propone un plan de capacitación para lo cual esto contribuirá a:

- Elevar el nivel de rendimiento del personal bibliotecario, y con ello incrementar la calidad en cuanto al servicio educativo y un mejor rendimiento por parte de los estudiantes ya que un buen personal capacitado sirve de guía a los estudiantes para que ellos puedan acogerse a cierto tipo de información que les ayude en su proceso investigativo o de formación académica.
- Mejorar la interacción entre el personal de la biblioteca, los profesores y los estudiantes con ello se eleva el interés y que la calidad del servicio que se brinda sea idónea.
- Mantener al personal bibliotecario sobre una misma línea de trabajo ya que esto ayudará a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la institución; por ello debe considerarse que la labor de éste grupo de personas es tan importante como las del resto del personal que laboran en otras áreas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentación teórica**

##### **2.1.1. Antecedentes históricos**

El ser humano vive en constantes cambios y que debe ajustarse a los cambios externos a través de la implementación de nuevas metodologías y así mismo mediante la integración de nuevos grupos sociales; y además se presta mucha atención a las necesidades de capacitación en cualquier área de trabajo por lo que éstas capacitaciones tiene como propósito fundamental contribuir al mejoramiento en cuanto a la calidad de satisfacción de las necesidades propias y la de los demás ya que si se realiza un excelente trabajo, colaboración en equipo y proactividad se obtiene gracias a ello resultados positivos tanto para la entidad como para sí mismo.

Se puede iniciar diciendo que capacitación según Silíceo (2006) es el aprendizaje de meros instrumentos y el manejo de cifras y sistemas; la autorrealización y la concepción integral de la educación ya que todo pueblo que alcanza un cierto grado de desarrollo se halla naturalmente inclinado a practicar. Es el principio mediante el cual la comunidad humana conserva, y transmite su peculiaridad física.

### **2.1.2. Antecedentes referenciales**

Según Mondy y Noé (2005) sintetiza que “el objetivo principal de la capacitación y desarrollo es anticiparse al cambio y responder en forma proactiva a este. El cambio implica pasar de una condición a otra y afecta a personas, grupos y organizaciones enteras. Todas las organizaciones experimentan cambios de algún tipo y está aumentando la velocidad a la que ocurren” (p. 204). Los cambios más notables que afectan a la capacitación y desarrollo, que se pronosticaron y que ocurren actualmente en los negocios son los siguientes:

- Cambios en la estructura de la organización ocasionando por fusiones, adquisiciones, rápido crecimiento, recortes de personal y abastecimiento externo.
- Cambios en la tecnología y la necesidad de trabajadores mejor calificados.
- Cambios en el nivel escolar de los empleados; algunos con un nivel escolar más alto, otros con la necesidad de una capacitación correctiva.
- Cambios en los recursos humanos, creado una fuerza laboral diversa integrada por muchos grupos.
- Presiones competitivas que necesitan cursos flexibles, capacitación justo a tiempo y justo la necesaria.
- Aumento del énfasis en las organizaciones que aprenden y la gestión del desempeño humano.

### **Programa de capacitación**

Según Matos (2007) propone la enseñanza de habilidades específicas, suministrar conocimientos necesarios o influir en las actitudes. Sin considerar el contenido, debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes. Cuando los objetivos de la compañía no se contemplan, no redundan en pro de la organización. Si los participantes no

perciben el programa como una actividad de interés y relevancia para ellos, su nivel de aprendizaje dista mucho del nivel óptimo.

### **Conocimiento**

Santillan (2010) plantea que el conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo

### **Actitudes**

Minchinton (2008) define que se trata de un sentimiento sobre algo o hacia algo, o bien una reacción mental y emocional ante circunstancias, personas u objetos. Son como un timón que te conduce hacia las cosas o te aleja de ellas. Pueden llevar hacia el éxito o hacia el fracaso, garantizar la felicidad o convertirte en una persona más triste del mundo. Puede marcar la diferencia entre amar la vida u odiarla, y eso depende totalmente de la persona.

### **Técnicas de entrenamiento**

Maldonado (2006) indica que desde que se determina la naturaleza de las tareas o comportamientos terminales deseados, como resultado del entrenamiento, el próximo paso es la elección de técnicas que deben ser utilizadas en el programa de entrenamiento para optimizar el aprendizaje, o sea, alcanzar el mayor volumen de aprendizaje con el menor gasto de tiempo y de dinero. Las técnicas de entrenamiento según Maldonado (2006) pueden agruparse en tres categorías: 1. Técnicas de entrenamiento orientadas hacia el contenido: son diseñadas para la transmisión de conocimiento o información sustantiva sobre un nivel cognoscitivo. 2. Técnicas de entrenamiento orientadas al proceso: son diseñadas para cambiar actitudes, desarrollar conciencia de sí y de otros

y desarrollar habilidades interpersonales. 3. Técnicas de entrenamiento mixto: con estas no solo se transmite información, sino también se trata de cambiar actitudes.

## **Métodos**

Según Mondy y Noé (2005) “sin importar si los programas son internos o se abastecen externamente, las empresas utilizan varios métodos para impartir conocimientos y habilidades a los gerentes y empleados” (p. 210).

Por lo que propone:

- Los programas para el aula siguen siendo eficaces para muchos tipos de capacitadores de empleados y pueden incorporar algunos de los otros métodos analizados en esta sección. Como podemos ver, la capacitación en el aula dirigida por un instructor es, con mucho, el método más popular.
- Mentoring (mentor) un enfoque para aconsejar y educar con el fin de crear una relación práctica para mejorar la carrera individual, así como el crecimiento y desarrollo personal y profesional.
- Coaching (entrenamiento) es considerado con frecuencia como una responsabilidad del jefe inmediato y proporciona ayuda de manera muy parecida a la de un mentor.
- Mentoring Inverso, un proceso en el que los empleados más viejos aprenden de los más jóvenes.
- Estudio de casos es un método de capacitación en el que se espera que los individuos estudian la información proporcionada en el caso y toman decisiones basadas en estas.
- Moldeando el comportamiento, un método de capacitación que utiliza videos para ilustrar habilidades interpersonales eficaces y muestra la forma en que los gerentes actúan en diversas situaciones.

- Representación de funciones, es un método de capacitación en el que los participantes deben responder a problemas específicos que pueden realmente encontrar en sus empleos.
- Capacitación de aprendices es una combinación de instrucción en el aula y capacitación en el trabajo.

La capacitación trae ciertos beneficios que Evans y Lindsay (2008) manifiesta que “los beneficios de la capacitación y el entrenamiento con base en la calidad supera los costos. La capacitación y el entrenamiento se han convertido en una responsabilidad esencial de los departamentos en la organización para una calidad total, sobre todo porque los empleados con autoridad requieren de nuevos conocimientos y habilidades que no necesitan justificar los costos” (p. 296).

Entre los beneficios que podemos encontrar para los empleados en la capacitación están los siguientes:

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

La capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa. Algunos de esos beneficios para la empresa según Evans y Lindsay (2008) son los siguientes:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño. Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel. Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Caracterización del ITB

El ITB es una institución de educación superior que tiene con domicilio civil en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. Iniciando sus funciones desde hace 2 años, mantiene en su filosofía institucional la **misión** definida como:

Somos una Institución de Educación Superior acreditada, inclusiva, reconocida por su liderazgo, comprometida con la calidad académica y la excelencia en la formación de profesionales técnicos y tecnólogos críticos, innovadores y responsables con el desarrollo del entorno, el progreso económico y el bienestar social del Ecuador.

Su **visión** es:

Ser una institución caracterizada por su autonomía de pensamiento y de desarrollo interno como elementos distintos de su posicionamiento dentro del Sistema de Educación Superior del Ecuador que:

- Sea reconocida como un aliado estratégico de instituciones educativas, empresas y otros actores sociales para avanzar conjuntamente en los procesos de formación, investigación, innovación y vinculación con la sociedad.
- Implemente políticas de atracción y formación para consolidar su claustro académico y su equipo de trabajo.
- Promueva actuaciones en términos de accesibilidad, igualdad de oportunidades, políticas de acción afirmativa, sostenibilidad y cooperación internacional para el desarrollo.

La oferta actualmente un total de nueve carreras aprobadas recientemente:

- Técnico Superior en Enfermería
- Técnico Superior en Gerontología
- Técnica Superior en Podología
- Tecnólogo en Cosmetría y Tricología
- Tecnólogo en Mantenimiento de Equipos Biomédicos
- Tecnólogo Superior en Contabilidad
- Tecnólogo Superior en Administración
- Tecnólogo Superior en Desarrollo de Software
- Tecnólogo Superior en Planificación y Gestión del Transporte Terrestre

Además, tiene abiertas en niveles superiores las de:

- Técnico Superior en Enfermería
- Técnico Superior en Gerontología
- Técnica Superior en Podología
- Tecnólogo Superior en Contabilidad y Auditoría
- Tecnólogo Superior en Administración de Empresas
- Tecnólogo Superior en Análisis de Sistemas

El total de estudiantes del ITB se mantiene como promedio en números superiores a los 7 000 estudiantes, distribuidos en las diferentes carreras y unidades académicas.

El proceso docente educativo se desarrolla en tres Unidades Académicas, la de:

- Educación Comercial, Administración y Ciencias
- Salud y Servicios Sociales
- Transporte y Vialidad.

## 3.2. Diseño de la investigación

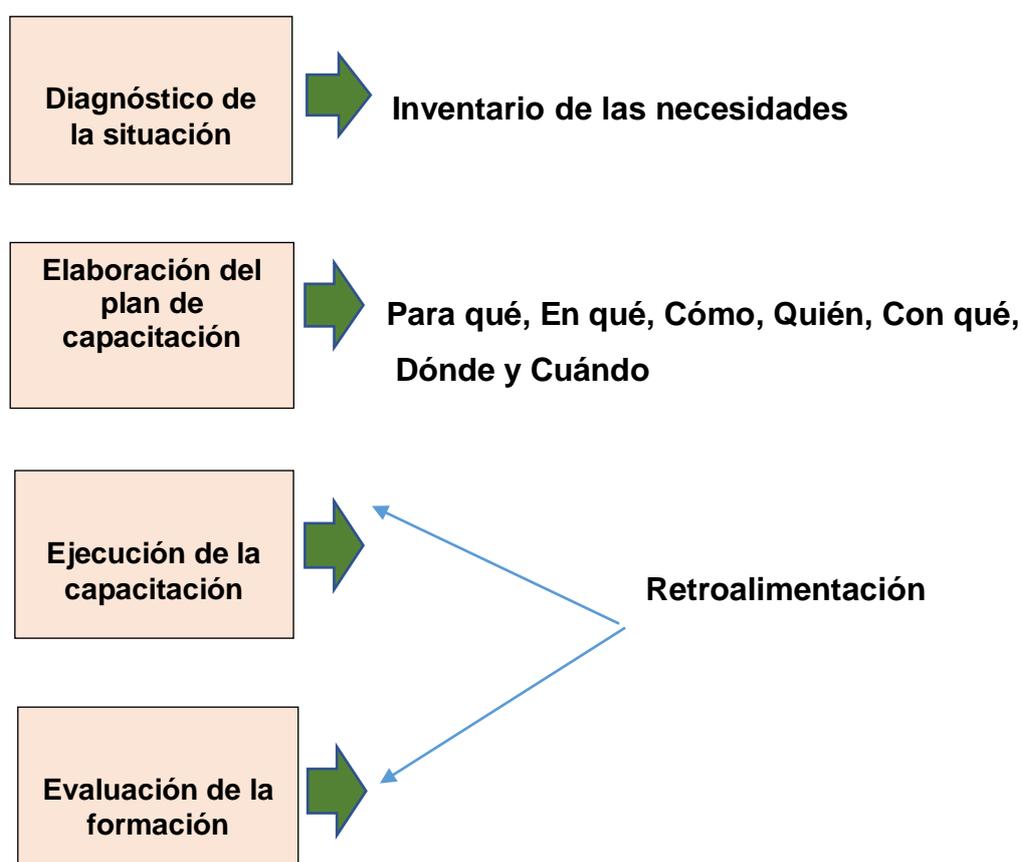
### 3.2.1. Tipos de investigación

La presente investigación es de tipo mixto cuanti-cualitativo es decir; es de tipo cualitativo y cuantitativo; según Sampieri (2006), define la investigación mixto como: la representación un conjunto de procesos sistemáticos, empíricas y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencia producto de toda la información recabada y logran un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

### 3.2.2. Pasos para la investigación

Los pasos para la investigación relacionados con el plan de capacitación, tomó como referencia el procedimiento propuesto por Cuesta (2011), el cual se detalla por fases en la figura 4.X.

**Figura 4.19.** Fases de capacitación



La presente investigación utilizará los tipos de investigación descriptiva y explicativa mediante el proceso de observación que como investigadora realizaré en el área de biblioteca matriz, observando el entorno y el comportamiento de los y las estudiantes de las diferentes carreras que posee la institución y el uso correcto de las instalaciones, computadoras y libros suministrados por el bibliotecario.

### **Técnicas y herramientas**

- **Observación**

(Ecured) Expresa que: Observar no es simplemente “mirar”. Se observa con un objetivo, con una misión investigativa que cumplir, el investigador al observar busca respuestas a interrogantes, responderse preguntas. Ayuda a confirmar o refutar la información que se ha obtenido por medio de las entrevistas, los cuestionarios, análisis de documentos u otros medios, etc.

- **Encuesta**

Las encuestas es un procedimiento que consta de una serie de preguntas preparadas por el investigador y se realizan a personas para reunir o segmentar datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado, sin modificar la información. Se utiliza la que aparece en el anexo 1.

El proceso de socialización se llevó a cabo con la dirección del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología para las autorizaciones correspondientes en cuanto a la recopilación de información con el personal de la biblioteca del Instituto.

Se utilizaron dos instrumentos uno de los cuales sirvió para diagnosticar las necesidades de los programas de capacitación, el cual se elaborará y se lo implementará con el personal bibliotecario; realizándose un

cuestionario de preguntas abiertas. Así mismo se contará con la ayuda de un estudiante que frecuentemente asista a las instalaciones de la biblioteca para poder describir e identificar las necesidades que presenta y a su vez a criterio personal como cree que podría suplirse o solucionarse estas necesidades.

Para la aplicación de la encuesta no se toma en cuenta la determinación de población y el cálculo de muestra, porque se aplica a todos los empleados de biblioteca.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CRAI (BIBLIOTECA)**

##### **4.1.1. Análisis de la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios de biblioteca**

Existen estudios sobre la satisfacción de los estudiantes en el ITB, en dichos estudios se tuvieron en cuenta los diferentes servicios que brinda el instituto a los estudiantes, tales como secretaria, admisión, caja, otros dentro de los que se encuentran la biblioteca, además de los servicios en coordinación, como parte del proceso clave o sustantivo del instituto.

En el último estudio de satisfacción realizado recientemente (Delgado, 2017) se manifiesta la inconformidad con el servicio del CRAI (biblioteca) por parte de los estudiantes, sin embargo en el mismo no se detalla los aspectos en los cuales se sienten insatisfechos. La figura 4.X refleja el resultado de insatisfacción de más de un 83 % (bajo), con diferente opiniones en las diferentes carreras.

**Figura 4.X. Estudio de satisfacción 2017**

<b>OTROS ASPECTOS</b>							
<b>Base 587</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>ENFERMERIA</b>	<b>PODLOGÍA</b>	<b>GERONTOLOGÍA</b>	<b>AD. EMPRESAS</b>	<b>SISTEMAS</b>	<b>CPA</b>	<b>OTROS ASPECTOS</b>
2.1. Saludo Inicial de las personas que están en las puertas de ingreso de cada Campus	85,86%	89,47%	86,32%	87,07%	81,20%	86,05%	85,84%
2.2. Limpieza del edificio	90,81%	88,42%	88,95%	88,69%	88,80%	90,81%	90,07%
2.3. Baños	79,80%	84,21%	73,16%	79,40%	85,60%	80,27%	80,00%
2.4. Iluminación y aires acondicionados en las aulas	94,30%	93,68%	91,28%	91,02%	92,80%	93,60%	93,30%
2.5. Seguridad	90,44%	89,47%	90,27%	85,31%	90,80%	87,89%	89,22%
2.6. Parqueos	82,69%	74,74%	79,41%	77,50%	77,20%	81,13%	80,64%
2.7. Bar	71,84%	74,00%	65,00%	80,82%	82,00%	83,47%	75,33%
2.8. Infraestructura Tecnológica	91,49%	91,58%	90,53%	87,14%	90,40%	90,93%	90,52%
2.9. Biblioteca	82,24%	83,16%	78,50%	84,40%	88,80%	90,00%	83,95%
<b>ÍNDICE</b>	<b>85,50%</b>	<b>85,42%</b>	<b>82,60%</b>	<b>84,59%</b>	<b>86,40%</b>	<b>87,13%</b>	<b>85,43%</b>

Los índices más bajos en la medición de otras áreas provienen de los estudiantes de las carreras de Gerontología y Administración de Empresas.

Fuente: Delgado, 2017

En otros estudios realizados (Carrasco, 2016) en este caso a docentes del ITB, se obtuvieron resultados similares, detallados en la figura 4.X.

**Figura 4.X. Estudio de satisfacción 2017**

<b>Parámetro</b>	<b>Insatisfacción (%)</b>
<b>Aspectos Técnicos</b>	
Correspondencia entre los títulos y las materias	24
Disponibilidad de la bibliografía	26
Disponibilidad de bibliografía en cantidad de	30

ejemplares	
Disponibilidad de bibliografía en cantidad de ejemplares	30
Facilidad para encontrar en el catálogo automatizado la fuente bibliográfica que necesita	14
Satisfacción con los horarios de servicios	23
Facilidad para utilizar los servicios bibliotecarios	23
Realización de cursos para utilizar bases de datos remotas, búsquedas bibliográficas por diferentes vías	32
cantidad existente de puesto de lectura o estudio	26
condiciones físicas y ambientales de la biblioteca favorecen el estudio	19
Cumple sus expectativas el servicio de la biblioteca	14
<b>Aspectos de atención</b>	
Rapidez en la atención prestada.	12
Atención y trato del personal	12
Presentación del personal	12
Conocimiento de la colección existente	21
Colaboración del personal de biblioteca antes sus necesidades	18
Capacidad de enseñar a usar los servicios y las fuentes de información	18
Capacidad para orientar las fuentes bibliográficas existentes para trabajos de investigación o la docencia	24

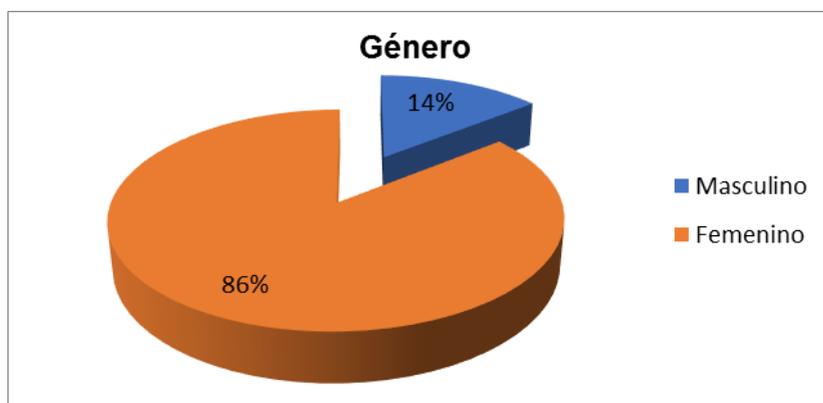
Fuente: Carrasco, 2017

En el cuadro anterior también se manifiesta que los docentes están satisfechos del servicio, donde causas de esas falencias están relacionadas con el personal de biblioteca directamente. Una de ellas, la principal y a la cual están sujetas las demás es la formación y capacitación del personal.

#### 4.1.2. Breve caracterización del personal de biblioteca

El personal del CRAI está integrado por 8 bibliotecarios, según la identificación del puesto, el cual además está definido en la institución como un proceso agregador de valor. La representatividad de género es solo un 14 % masculino, es decir en el CRAI laboran mujeres predominantemente. Ver figura 4.1.

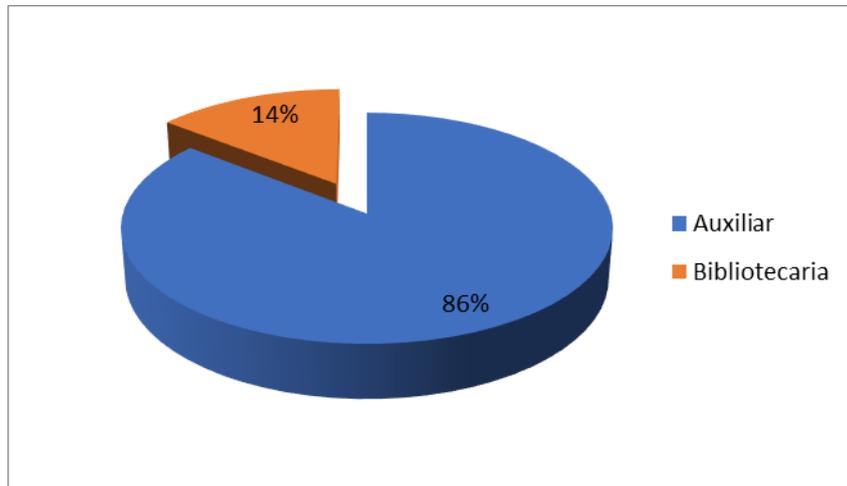
**Figura 4.1.** Género del personal de biblioteca



Fuente: Elaboración propia, 2018

De los 8 empleados de biblioteca como muestra la figura 4.X, uno tiene formación específica, el resto no tiene formación de bibliotecario.

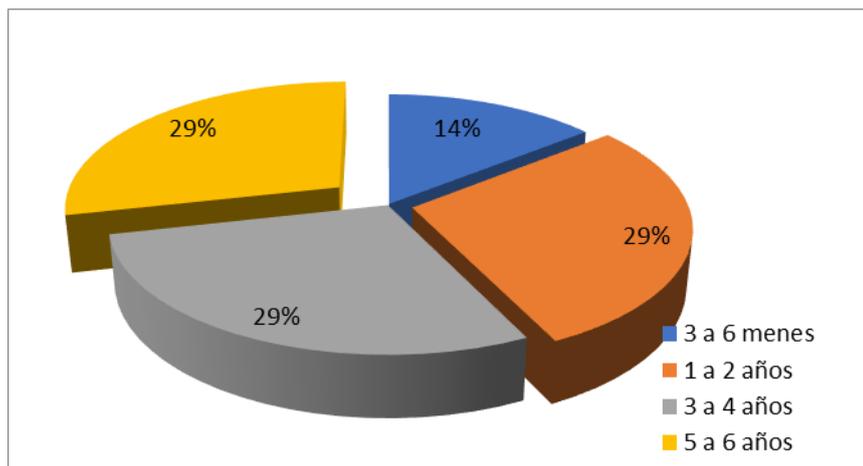
**Figura 4.X. Formación**



Fuente: Elaboración propia, 2017

Los años de experiencia en el trabajo de biblioteca por parte de los empleados tienen un peso equitativo entre los diferentes periodos de experiencia definidos en el estudio, excepto uno que solo tiene seis meses laborando en dicha instalación. Figura 4.X.

**Figura 4.X. Experiencia**

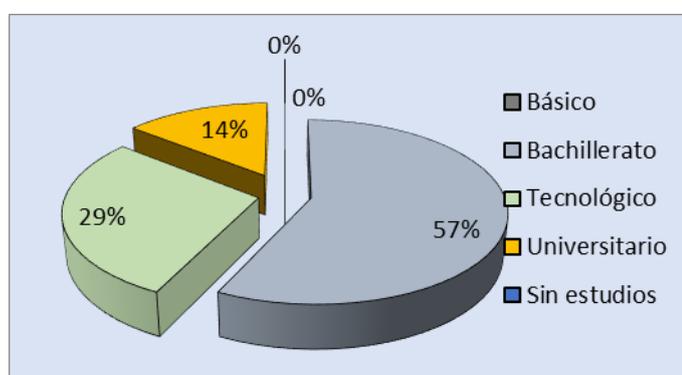


Fuente: Elaboración propia, 2017

El nivel académico predominante es el bachillerato, con representación de más del 50 % de los bibliotecarios, 29 tienen formación tecnológica, aunque no a fin a las funciones que realizan, solo 1 tiene título de tercer nivel, si a fin con las funciones.

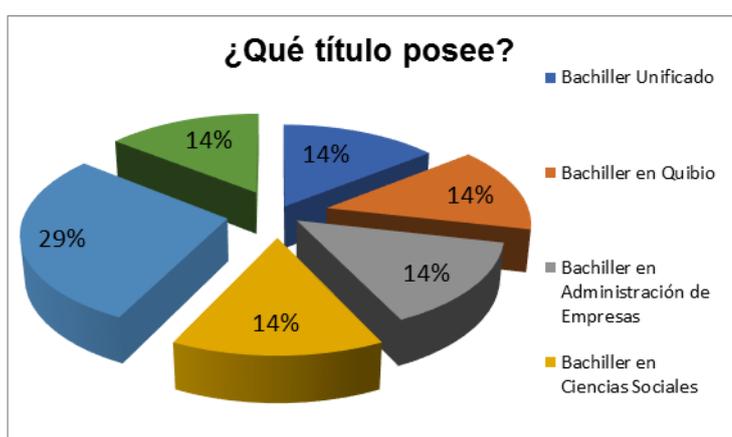
Ver figura 4.X. Asociado a ello están las especificidades de los títulos que se muestran en la figura 4.X

**Figura 4.X.** Nivel académico



Fuente: Elaboración propia, 2017

**Figura 4.X.** título obtenido de bachiller



Fuente: Elaboración propia, 2017

Los aspectos de la caracterización son resumidos de la encuesta que se muestra en el anexo 1.

#### **4.1. Diagnóstico de la situación actual de la formación del personal del CRAI (Biblioteca)**

Basado en el procedimiento citado en el capítulo anterior se detalla a continuación la primera etapa relacionada con el diagnóstico de la formación actual de los empleados del CRAI.

##### **Fase I. Diagnóstico de la formación actual**

El diagnóstico se hace a través de un cuestionario. Además, se utiliza una herramienta de carácter más específico, el análisis de las brechas. Éste consiste en la determinación de las brechas existentes entre las competencias laborales requeridas (del cargo) y las competencias laborales existentes (en la persona). Como se expresa en el capítulo anterior se aplica a todos los bibliotecarios (8).

Para el análisis es preciso tener en cuenta las funciones y competencias requeridas para cumplir dichas funciones,

**Figura 4.X.** Funciones y competencias laborales requeridas de los bibliotecarios

<b>Funciones</b>	<b>Competencias laborales requeridas (del cargo)</b>
Gestiona, atiende y colabora en servicios de información general y bibliográfica, servicios de acceso al documento, registro de usuarios, servicios automatizados y electrónicos de la biblioteca.	1. Domina aspectos técnicos de bibliotecología y archivo 2. Utiliza y maneja las tecnologías de la información y comunicación
Colabora en la catalogación y clasificación de las colecciones bibliográficas y documentos	3. Domina aspectos básicos sobre manejo de bases de datos de información
Gestiona y recupera información científica digital	

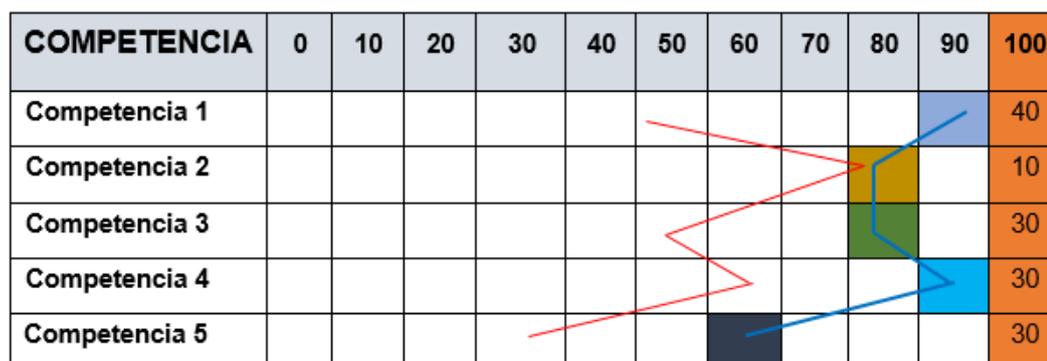
clasificada	<p>4. Domina aspectos sobre servicios y atención al cliente</p> <p>5. Utiliza los metadatos, buscadores y los aspectos elementales de herramientas web.</p> <p>6. Manejo de normas APA</p> <p>7. Trabaja en grupo</p> <p>8. Maneja conflictos, persuasivo</p> <p>9. Creativo e innovador</p> <p>10. Pensamiento crítico y habilidad para solucionar problemas</p> <p>11. Comunicación eficiente y destrezas de colaboración</p>
Promueve y ayuda en el uso de comunicación tecnológica	
Difunde la información de los de los recursos digitales de la biblioteca y colabora con su utilización	
Ejecuta la conservación y mantenimiento de las colecciones bibliográficas	
Realiza las tareas técnicas de catalogación y clasificación de los fondos bibliográficos y documentales en cualquier soporte	
Maneja y actualiza los registros y bases de datos bibliográficas y catálogos	
Maneja los registros y bases de datos de usuarios	
Atiende, organiza y controla los servicios a usuarios	
Brinda información sobre la información bibliográfica, fondos bibliotecarios y documentos de la biblioteca	
Vela por el buen funcionamiento de la biblioteca, además de hacer cumplir con el reglamento aprobado	
Reproduce documentos y materiales	
Realiza cobros de los servicios de documentos y materiales	
Realiza informe de ingresos de las documentos y materiales reproducidos	
Revisa la aplicación de normas APA a los trabajos de titulación, ponencias, proyectos, entre otros	
Gestiona información para investigación y docencia	

Fuente: Elaboración propia

Las competencias anteriores tomadas como referencia para el análisis son las cinco primeras, porque la sexta es una competencia para un nuevo servicio que se brindará.

El análisis de las brechas se hace a cada bibliotecario, donde son evaluadas sus existentes en una escala de 0 a 100. Se representan la esperada y se determina la brecha existente, donde radica la necesidad de capacitación. Ver figura desde 4.X a 4.XX.

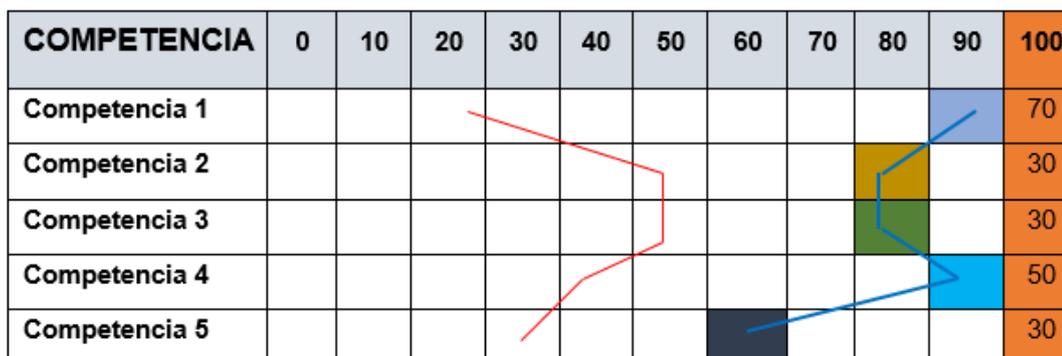
**Figura 4.X. Brechas bibliotecario A**



Fuente: Elaboración propia

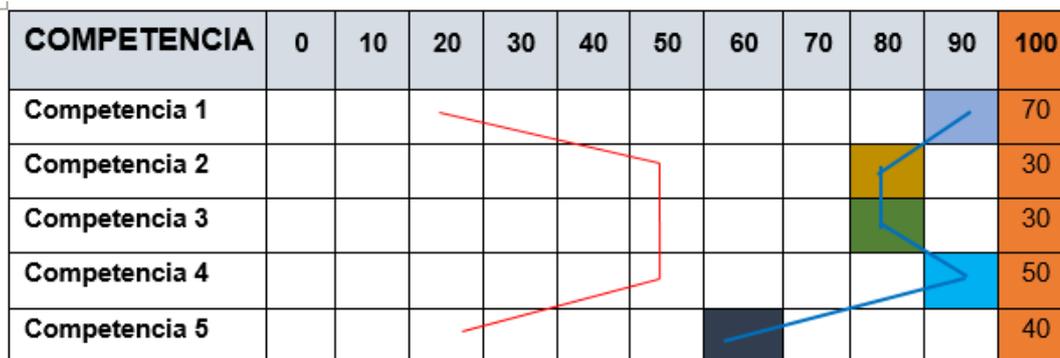
- Competencias laborales de la persona
- Competencias laborales del cargo

**Figura 4.X. Brechas bibliotecario B**



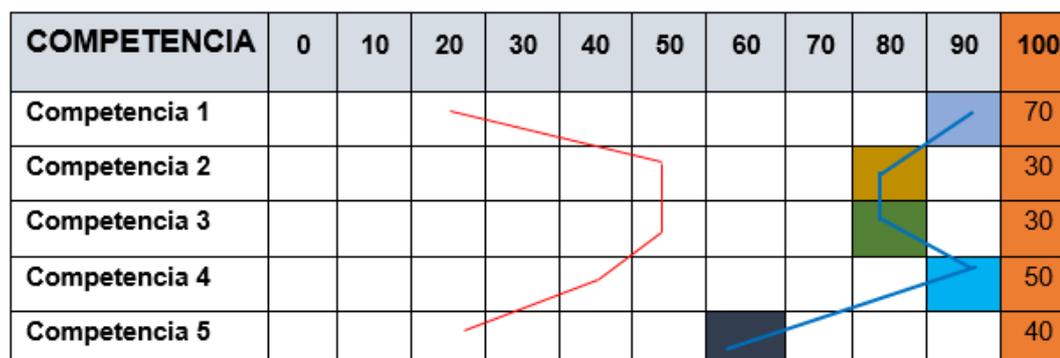
Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.X. Brechas bibliotecario C**



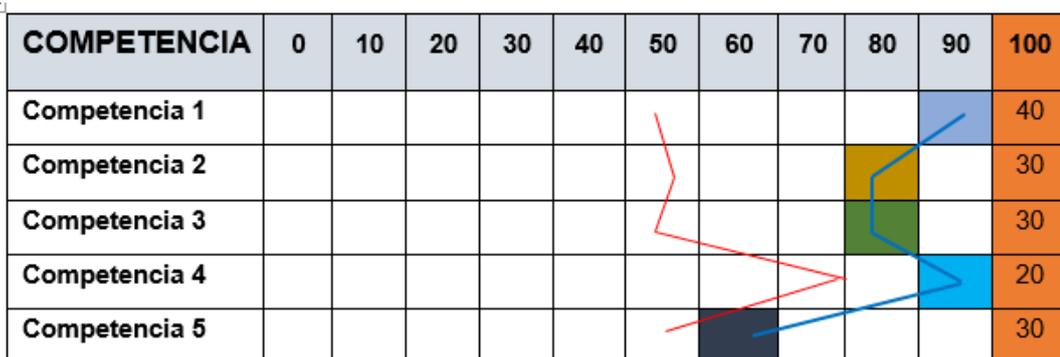
Fuente: Elaboración propia

**Fuente 4.X. Brechas bibliotecario D**



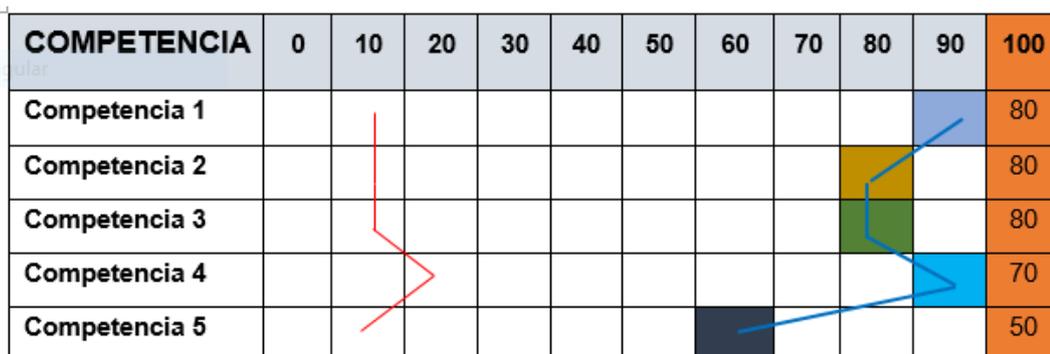
Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.X. Brechas bibliotecario E**



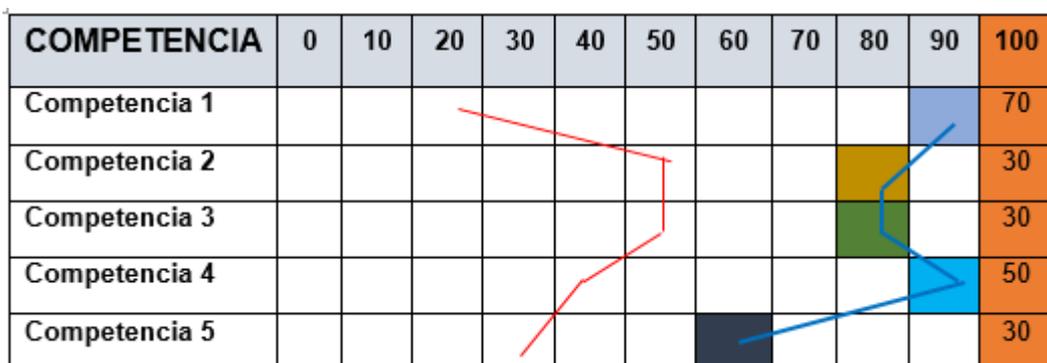
Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.X. Brechas bibliotecario F**



Fuente: Elaboración propia

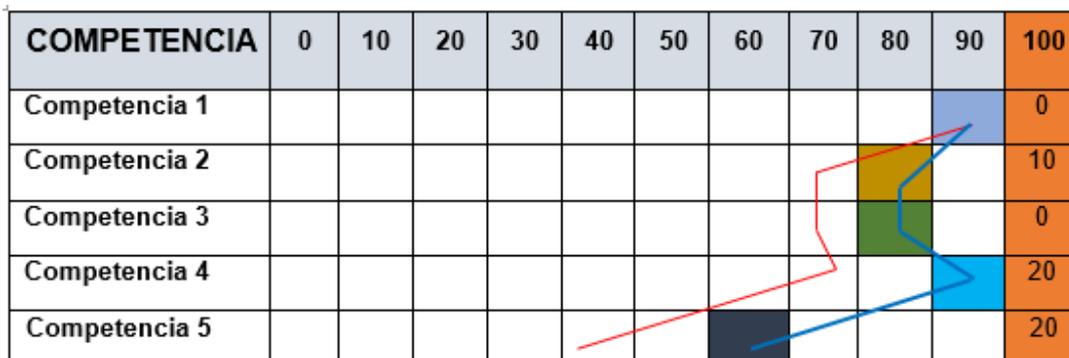
**Figura 4.X. Brecha bibliotecario G**



Fuente: Elaboración propia

La última de las evaluaciones corresponde a la directora del CRAI, la cual no se tendrá en cuenta.

**Figura 4.X. Brechas de la directora biblioteca**



Fuente: Elaboración propia

En el caso de la directora de biblioteca se capacitará de manera independiente en temas de gestión administrativa y liderazgo.

Según el análisis realizado, las brechas en la formación de los empleados son:

- Carencias en los principales aspectos básicos sobre bibliotecología.
- Carencias sobre manejo y búsquedas de información en bases de datos
- Carencias sobre aspectos de servicio y atención al cliente

#### **4.2. Propuesta de mejora: plan de formación**

##### **Fase II. Elaboración del plan de capacitación**

##### **Temas a trabajar en la capacitación:**

- Aspectos técnicos de bibliotecología
- Infotecnología
- Aspectos básicos sobre el servicio y atención al usuario
- Normas APA quinta y sexta edición (Nuevo servicio)

##### **Forma de impartición:**

- Será un **taller teórico-práctico**, en las primeras horas de la capacitación se abordarán **elementos teóricos básicos** y las restantes serán prácticas **en la propia biblioteca**.

La capacitación será impartida por expertos externos al instituto, en este caso:

- Empresa capacitadora: **CASADE**

##### **Lugar**

- Salón de clases de CASADE

**Contenidos.** Ver cuadro 4.X.

**Cuadro 4.X.** Contenidos detallados

<b>Semanas</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Total</b>
1	<b>Tema 1.</b> Aspectos básicos sobre bibliotecas. Catalogación. Procesos técnicos. Materias.	4 horas semanales
2	<b>Tema 1.</b> Aspectos básicos sobre bibliotecas. Gestión y mantenimiento de colecciones bibliográficas.	4 horas semanales
3	<b>Tema 1.</b> Aspectos básicos sobre bibliotecas. Desarrollo, Mantenimiento y actualización de bases de datos bibliográficos. Selección y adquisición de fondos bibliográficos	4 horas semanales
4	<b>Tema 2.</b> Atención y organización de servicios a usuarios. Servicios de préstamos. Atención a usuarios, parámetros de calidad.	4 horas semanales
5	<b>Tema 2.</b> Atención y organización de servicios a usuarios. Tipos de usuarios. Evaluación de la satisfacción de usuarios. Atención a quejas y reclamaciones.	4 horas semanales
6	<b>Tema 3. Infotecnología.</b> Búsqueda bibliográfica en bases de datos Introducción de datos al registro de ejemplares en bases de datos. Metadatos y buscadores.	4 horas semanales

7	<b>Tema 4. Normas APA.</b> 5ta y 6ta edición.	4 horas semanales
8	<b>Tema 4. Normas APA.</b> 5ta y 6ta edición. <b>Evaluación Final</b>	4 horas semanales

Fuente: Elaboración propia

### **Cronograma detallado propuesto (Ver cuadro 4.X)**

- 40 horas totales-- 16 h presenciales  
16 horas prácticas  
8 horas trabajo autónomo
- 8 semanas, 2 veces por semana

**Cuadro 4.X.** Cronograma del plan de capacitación

<b>Semanas</b>	<b>Horas</b>	<b>Total</b>
1	Lunes: 2 h teóricas Martes: 2 horas prácticas Hora: 15:00 – 17:00	4 horas semanales
2	Lunes: 2 h teóricas Martes: 2 horas prácticas Hora: 15:00 – 17:00	4 horas semanales
3	Lunes: 2 h teóricas Martes: 2 horas prácticas Hora: 15:00 – 17:00	4 horas semanales
4	Lunes: 2 h teóricas Martes: 2 horas prácticas Hora: 15:00 – 17:00	4 horas semanales
5	Lunes: 2 h teóricas Martes: 2 horas prácticas Hora: 15:00 – 17:00	4 horas semanales

6	Lunes: 2 h teóricas Martes: 2 horas prácticas Hora: 15:00 – 17:00	4 horas semanales
7	Lunes: 2 h teóricas Martes: 2 horas prácticas Hora: 15:00 – 17:00	4 horas semanales
8	Lunes: 2 h teóricas Martes: 2 horas prácticas Hora: 15:00 – 17:00	4 horas semanales
<b>Total horas presenciales</b>		<b>32</b>
<b>Horas trabajo autónomo</b>		<b>8</b>
<b>TOTAL</b>		<b>40 horas</b>

Fuente: Elaboración propia

### **Ejecución**

La ejecución es responsabilidad del departamento de Talento Humano y la Dirección de Investigaciones e Innovación Tecnológica del ITB. Será ejecutado según lo propuesto.

### **Evaluación y retroalimentación de la capacitación**

La capacitación será evaluada una vez terminada la capacitación con un examen escrito y con uno práctico en la biblioteca. La retroalimentación se realizará sistemáticamente mediante la observación, aplicación de estudios de satisfacción.

### **Costo de la capacitación**

Costo por persona (USD)	80
Cantidad de persona	8
<b>Total</b>	<b>640</b>

## **CONCLUSIONES**

- La formación actual del personal del CRAI en ITB incide directamente en la satisfacción de los estudiantes y docentes, pues estos se sienten maltratados en ocasiones, no perciben colaboración ni ayuda en el registro, búsqueda de fuentes bibliográficas, entre otros.
- Las brechas existentes entre las competencias del puesto y las existentes en el personal resultaron la carencia de conocimiento y dominio de aspectos técnicos de bibliotecología, de Infotecnología y de servicio y atención al usuario
- La propuesta de formación para los empleados del CRAI detalla los contenidos de la capacitación, duración, organización en tiempo, lugar, facilitador y el cronograma detallado del plan.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al ITB la implementación del plan de formación que se propone en el trabajo, tomándolo como referencia en la retroalimentación para la mejora continua que garantice la satisfacción de estudiantes, docentes y demás.
- Analizar las brechas entre las competencias laborales del puesto y las existentes de la directora del CRAI.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barrientos, S. (2009). *Detección de necesidades de capacitación en el departamento de mercadería de la empresa 7- Eleven*. Licenciatura en Administración, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. (14ª. Ed.). México D.F: S.A. Cengage Learning.
- Calvo, M. (2005). *Introducción a la Metodología Didáctica*. (1ª ed.). España: MAD, S.L.
- Castañeda, L (2005). *En busca del ascenso en el trabajo*. (2ª Ed.). México: PODER
- Conill, J. y Cárdenas, A. (2012). *Otra vida es posible*. (1º Ed.). México: Cengage Learning.
- Cuesta Santos, A. (2011). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.Elizondo,
- Ecured. (s.f.). *Observación*. Ecured Conocimientos con todos y para todos.
- J. (2005), *Planificación de un Sistema de Capacitación Permanente para el Personal Administrativo del Centro Universitario de Occidente, orientado al Cumplimiento de Objetivos*. Tesis Licenciatura, Universidad San Carlos de Guatemala. Learning.
- 69 Flores, F. (2008). *Capacitación*
- Maldonado, A. (2006). *Programa de capacitación dirigido a supervisores de ventas y vendedores como herramienta para los logros de la empresa de servicio, total*. Tesis Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Matos, M. (2007). *Estrategias de Captación de la voluntad popular*. (1ª. Ed.). Buenos Aires, Argentina: SIRIO S.A.
- Minchinton, J. (2008). *Mejora esa Actitud*. (1ª Ed.) Buenos Aires, Argentina: SIRIO S.A.

- Mondy, W. y Noé, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (1ª Ed.). México: PEARSON PRENTICE HALL.
- Navajo, P. (2009). *Planificación estratégica*. (1ª Ed.) Madrid España: NARCEA, S.A.
- López. P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. Scielo, 69-74.
- Wigodski, & J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- W. (2008) *Administración y control de la calidad*. (7ª. Ed.). México: Cengage L

## **ANEXOS**

**Anexo 1.** Encuesta

**Anexo 2.** Procesamiento de la encuesta

## **ENCUESTA**

Actualmente la Dirección de Investigaciones intenta mejorar los servicios y el desempeño del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), por ello es de gran interés conocer y evaluar las principales necesidades de capacitación de cada uno de los asistentes. Le pedimos nos brinde su más sincera colaboración llenando la siguiente encuesta.

1. Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_
  
2. Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_
  
3. Años de experiencia en el puesto: \_\_\_\_\_
  
4. Nivel académico que posee:  
Básico \_\_\_\_ Bachillerato \_\_\_\_ Tecnológico \_\_\_\_ Universitario \_\_\_\_ Sin estudios \_\_\_\_
  
5. ¿Qué título posee? \_\_\_\_\_
  
6. Tiene alguna otra formación certificada:  
Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
  
7. La correspondencia entre la formación académica que posee y su trabajo es:  
Total \_\_\_\_ Medianamente alta \_\_\_\_ Medianamente baja \_\_\_\_ Baja \_\_\_\_ Ninguna \_\_\_\_
  
8. ¿Qué grado de experiencia poseía sobre biblioteca cuando se incorporó a trabajar en el puesto?  
Alto \_\_\_\_ Medianamente alto \_\_\_\_ Medianamente bajo \_\_\_\_ Bajo \_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_
  
9. La formación o capacitación que ha recibido con relación a la labor que realiza es:  
Alta \_\_\_\_ Medianamente alta \_\_\_\_ Medianamente baja \_\_\_\_ Baja \_\_\_\_ Ninguna \_\_\_\_
  
10. Si recibió alguna formación o capacitación relacionada con el puesto ¿qué valoración tiene al respecto?

Excelente\_\_\_\_\_ Muy Buena \_\_\_\_\_ Buena\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Mala\_\_\_\_\_

11. Para realizar su trabajo la formación continua le parece:

Imprescindible\_\_\_\_\_ Muy importante\_\_\_\_\_ Conveniente\_\_\_\_\_ Irrelevante\_\_\_\_\_

12. Señala los principales obstáculos que le dificultan o impiden realizar un curso o actividad de formación (*puedes señalar varios*):

\_\_\_\_\_ No tengo tiempo laboral (tengo demasiado trabajo y no lo puedo abandonar varios días seguidos)

\_\_\_\_\_ No tengo tiempo personal (mis compromisos y obligaciones personales me impiden dedicar tiempo a esto)

\_\_\_\_\_ El costo de los cursos es muy elevado

\_\_\_\_\_ Largos desplazamiento geográfico con relación a quienes los ofertan

\_\_\_\_\_ La institución no me da facilidades

\_\_\_\_\_ No encuentro cursos que me interesen

\_\_\_\_\_ Considero los curso poco atractivo e innecesarios

\_\_\_\_\_ Lo considero una pérdida de tiempo

13. ¿Conoce sobre cuáles son los procesos técnicos relacionados con el fondo bibliográfico?

Si conozco \_\_\_\_\_

Conozco, pero no recuerdo\_\_\_\_\_

Conozco, pero no entiendo\_\_\_\_\_

No conozco\_\_\_\_\_

14. ¿Conoce sobre el proceso de Catalogación y Clasificación de los títulos en la Bibliotecas?

Si conozco \_\_\_\_\_

Conozco, pero no recuerdo\_\_\_\_\_

Conozco, pero no entiendo\_\_\_\_\_

No conozco\_\_\_\_\_

15. ¿Conoce sobre la clasificación que se aplica en la Biblioteca de la Institución?

Si conozco \_\_\_\_\_

Conozco, pero no recuerdo\_\_\_\_\_

Conozco, pero no entiendo\_\_\_\_\_

No conozco\_\_\_\_\_

16. ¿Conoce sobre la clasificación por materias aplicadas al fondo bibliográfico de la biblioteca?

Si conozco \_\_\_\_\_

Conozco, pero no recuerdo \_\_\_\_\_

Conozco, pero no entiendo \_\_\_\_\_

No conozco \_\_\_\_\_

17. ¿Conoce los dígitos que se aplican a las clasificaciones de las materias?

Si conozco \_\_\_\_\_

Conozco, pero no recuerdo \_\_\_\_\_

Conozco, pero no entiendo \_\_\_\_\_

No conozco \_\_\_\_\_

18. ¿Conoce cuáles son Materiales bibliográficos y cuáles de referencia?

Si conozco \_\_\_\_\_

Conozco, pero no recuerdo \_\_\_\_\_

Conozco, pero no entiendo \_\_\_\_\_

No conozco \_\_\_\_\_

19. ¿Quien interviene en el proceso de Selección del Material Bibliográfico en la Biblioteca?

Directivos-----Docentes-----Bibliotecario-----Alumnos-----Otros-----

20. ¿Conoce bajo qué criterios se seleccionan los materiales bibliográfico que existen en la biblioteca?

Si conozco \_\_\_\_\_

Conozco, pero no recuerdo \_\_\_\_\_

Conozco, pero no entiendo \_\_\_\_\_

No conozco \_\_\_\_\_

21. ¿Tiene conocimientos sobre los criterios utilizados para el descarte o baja del fondo bibliográfico?

Si conozco \_\_\_\_\_

Conozco, pero no recuerdo \_\_\_\_\_

Conozco, pero no entiendo \_\_\_\_\_

No conozco \_\_\_\_\_

22. Del siguiente listado de funciones marque las que usted realiza en su área de trabajo:

\_\_\_ Gestión y mantenimiento de colecciones bibliográficas

\_\_\_ Realización de tareas técnicas de catalogación y clasificación

\_\_\_ Desarrollo, mantenimiento y actualización de bases de datos bibliográficos

\_\_\_ Selección y adquisición de fondos bibliográficos

\_\_\_ Atención y organización de servicios a usuarios

- Búsqueda bibliográfica en bases de datos
- Introducción de datos al registro de ejemplares en bases de datos
- Brinda información general sobre la biblioteca y sus servicios
- Servicio de préstamo interno o externo de ejemplares físicos

23. ¿Dentro de su área de trabajo usted considera importante la investigación y el hábito lector?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

24. ¿Colabora usted con los usuarios durante las consultas investigativas sea en sala o en biblioteca virtual, registro en sala, de préstamo?

Siempre \_\_\_ Casi siempre \_\_\_ Poco \_\_\_ Nunca \_\_\_

25. Marque los motivos por los cuales ha respondido Nunca o Poco

- No conozco sobre el tema en el que se investiga
- Muchas afluencia de usuarios
- No está dentro de mis funciones
- No conozco como puedo colaborar
- No conozco el reglamento de biblioteca

26. ¿Tiene algún conocimiento, entrenamiento o inducción sobre como servicios brindar el servicio y atención a los usuarios?

Si conozco \_\_\_\_\_ Conozco, pero no recuerdo \_\_\_\_\_  
 Conozco, pero no entiendo \_\_\_\_\_ No conozco \_\_\_\_\_

27. ¿Conoce cómo tratar con clientes de acuerdo a sus particularidades?

Si conozco \_\_\_\_\_ Conozco, pero no recuerdo \_\_\_\_\_  
 Conozco, pero no entiendo \_\_\_\_\_ No conozco \_\_\_\_\_

28. ¿Cree usted que la biblioteca pueda brindar nuevos servicios?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ No se \_\_\_

¿Cuáles nos recomendaría?

---



---



---

*Gracias por su colaboración*

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutora del proyecto de investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

***“Propuesta de un plan de capacitación para el personal del CRAI en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”*** y problema de investigación: *¿Cómo está incidiendo la preparación que posee el personal del CRAI (biblioteca) para brindar el servicio en la satisfacción que tienen los usuarios el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) en el periodo actual?,* presentado por Mora Flores Michelle Leonela como requisito previo para obtener el título de:

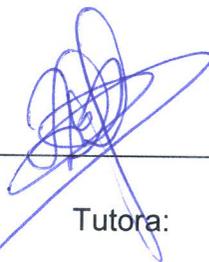
### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo que cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de construir un importante tema de investigación.



Egresada:

**Mora Flores Michelle Leonela**



Tutora:

**MsC Noemí Delgado Álvarez**



Factura: 002-003-000059640



20180901030D01519



**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901030D01519**

Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA , comparece(n) MICHELLE LEONELA MORA FLORES portador(a) de CÉDULA 0923120091 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 27 DE AGOSTO DEL 2018, (15:33).

MICHELLE LEONELA MORA FLORES  
CÉDULA: 0923120091



NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA  
NOTARÍA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



15642



Instituto Superior  
**Tecnológico Bolivariano**  
de Tecnología



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Mora Flores Michelle Leonela en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Propuesta de un plan de capacitación para el personal del CRAI en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología” de la modalidad **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizó al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Firma

Mora Flores Michelle Leonela

C.I 0923120091

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

No. 092312009-1  
CÉDULA DE  
CIUDADANÍA DISCAPACIDAD  
APELLIDOS Y NOMBRES  
MORA FLORES  
MICHELLE LEONELA  
LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
BOLIVAR /SAGRARIO/  
FECHA DE NACIMIENTO 1993-06-22  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO F  
ESTADO CIVIL SOLTERO



INSTRUCCIÓN BACHILLERATO \* PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE  
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE MORA ASUERO AMADO  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE FLORES MALDONADO MIRIAM  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2016-03-03  
FECHA DE EXPIRACIÓN 2026-03-03

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
GUAYAQUIL  
CANTÓN TRIGÉSIMA  
NOTARÍA

001043707

DIRECTOR GENERAL  
FIRMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018



014

JUNTA No.

014.- 120

NÚMERO

0923120091

CEDULA

MORA FLORES MICHELLE LEONELA  
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA:  
ROCAFUERTE PARROQUIA



REFERENDUM  
Y CONSULTA  
POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED  
SUIRÓ EN EL REFERENDUM Y  
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS  
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENCIAL DE LA JRV

IMP-1034-BJ



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0923120091

**Nombres del ciudadano:** MORA FLORES MICHELLE LEONELA

**Condición del cedulaado:** DISCAPACIDAD FISICA MAYOR DE EDAD

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
/SAGRARIO/

**Fecha de nacimiento:** 22 DE JUNIO DE 1993

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** MORA ASUERO AMADO

**Nombres de la madre:** FLORES MALDONADO MIRIAM

**Fecha de expedición:** 3 DE MARZO DE 2016

Información certificada a la fecha: 27 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL

Nº de certificado: 182-149-95809



182-149-95809

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB

Luis Alberto Abate Luis Alberto Abate

Nombres y Apellidos del Colaborador



Firma