

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE
MONTERREY

UNIVERSIDAD VIRTUAL



**TECNOLÓGICO
DE MONTERREY**

“ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS
PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS EN UNA BIBLIOTECA
ACADÉMICA”.

TESIS

Que como requisito para obtener el grado de:

MAESTRA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL
CONOCIMIENTO

Presenta: L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Asesor: MTRA. Martha Patricia Carranza Garza

Zapopan, Jalisco

Diciembre 2006

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

1

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica”

Tesis presentada
Por:

Sindy Araiza Palacios

Ante la Universidad Virtual del
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
Como requisito para optar
Por el título de

**Maestra en Ciencias de la Información y Administración del
Conocimiento**

Diciembre de 2006

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

2

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica”

Por:

Sindy Araiza Palacios

Fue:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Con fecha del 16 de noviembre de 2006

Por el comité formado por los siguientes sinodales del sistema ITESM:

Mtra. Martha Patricia Carranza Garza

Mtro. Amado Adrián Contreras Cedeño

Mtra. Eloisa Puente Berumen

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

3

DEDICATORIA

Todo este trabajo te lo dedico a ti mi compañero y mejor amigo, él que me ha dado fuerzas para continuar cada vez que ya no quería, por ti estoy aquí y continuó con las mismas ganas de descubrir hacia donde me quieras seguir guiando. Gracias Dios.

A mis padres por cada uno de sus consejos, por todo lo que han hecho por mi, estar acompañándome y permitirme conseguir mis sueños, sin ustedes y todos su apoyo incondicional no lo hubiera logrado.

A mis hermanos, en especial a ti que a pesar de todo me recibes con una sonrisa y me sigues alentando.

A cada una de las personas que me apoyo para realizar este trabajo, en especial al personal del Departamento de Atención a Usuarios de la Biblioteca del ITESM, Campus Guadalajara.

A la maestra Paty Carranza, por sus consejos, tiempo y apoyo, siempre me alentó para que terminara con mi tesis.

Este trabajo se lo dedico a USTEDES.

¡¡GRACIAS!!

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

4

Resumen

Utilizando el modelo de Perfiles por competencias se ofrece una solución para la mejora de los servicios que se tienen actualmente dentro de una Biblioteca académica, en uno de los departamentos que tiene mayor impacto ante a la comunidad a la cual se le brindan estos servicios, que es el de Atención a Usuarios. Con la ayuda del perfil se describe las competencias esperadas para desarrollar cada una de las actividades que se deben de realizar dentro del Departamento, el grado de excelencia pedido y las evidencias que se pueden obtener para determinar si el trabajo se está realizando de acuerdo a estos estándares de calidad.

Se establece el perfil para cada uno de los puestos, para la contratación de nuevo personal que ayudará a mejorar así el servicio ofrecido, y además se ofrece modelos para la evaluación tanto del personal que se encuentra laborando en la Biblioteca así como el nuevo personal, para determinar con qué competencias cuenta, las que requieren que mejore y con las que no cuenta, lo cual ayudará a establecer un programa de capacitación que ofrecerá todas las herramientas necesarias al personal, para que realice su trabajo y hagan propuestas de mejora.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

5

CONTENIDO

Pag.	
	Resumen 4
	Contenido 5
	Capítulo 1. Planteamiento del problema. 8
	Introducción 8
	1.1. Contexto. 9
	1.2. Definición del problema 15
	1.3. Preguntas de investigación. 20
	1.4. Objetivos 21
	1.5. Justificación 22
	1.6. Beneficios esperados. 24
	1.7. Delimitación y limitaciones de la investigación. 25
	Capítulo 2: Fundamentación teórica. 27
	2.1. Antecedentes de investigación. 28
	2.2 Capital Humano y su importancia. 30
	2.3 Gestión del capital humano por competencias 31
	2.4 Las competencias. 32
	2.4.1. ¿Qué son las competencias? 32
	2.5. Ejecución de un sistema de gestión por competencias 38
	2.5.1 Criterios efectivos de competencias. 38

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

6

2.5.2 Niveles de competencias	39
2.5.3 Niveles de evaluación de competencia.	43
2.6. Aplicación por gestión de competencias	45
2.6.1 Análisis y descripción de puestos.	45
2.6.2 Evaluaciones por competencias, evaluaciones de potencial.	46
2.6.3 Capacitación y entrenamiento	49
Capítulo 3. Metodología	50
3.1. Enfoque metodológico.	50
3.2. Método de recolección de datos.	51
3.3. Definir el universo:	52
3.4. Resultados de encuestas	55
Capítulo 4. Propuesta de implementación	58
4.1. Etapas de implementación del proyecto	60
Etapa 1: Actividades del Departamento	60
Etapa 2: Análisis de modelos	60
Etapa 3: Competencias laborales del personal	63
Etapa 4: Determinar el perfil por competencias	66
Etapa 5: Evaluación por competencias	68
Etapa 6: Propuesta de capacitación	71
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones	80
Anexos	82

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

7

Índice de tablas 147

Índice de figuras 147

Referencias 148

VITAE 154

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

8

Capítulo 1. Planteamiento del problema.

Introducción

En la actualidad se ha visto una tendencia por darle la atención que merece al personal de cualquier institución, el ofrecerle mejores oportunidades de desarrollo dentro de su trabajo y brindarle las herramientas necesarias para que desarrolle mejor sus actividades. En muchas organizaciones se a implementado el modelo del perfil por competencias, el cual describe las características que el personal debe tener para desarrollar su trabajo, ya que también cuentan con una descripción por competencias por cada una de las actividades que se realizan en cada una de las áreas que se encuentran en la organización.

Dentro de las biblioteca existen muy pocos trabajos que traten este tipo de temas, ya que no se le a dado la importancia que esto tiene para la mejora e implementación de nuevos servicios que se ofrecen en ellas. Ya que si se desarrollan este tipo de perfiles y descripción de puestos por competencias se podrá conocer las competencias con las que cuenta el personal y ofrecerles alternativas de mejora, ya que se les podrá capacitar de acuerdo a las necesidades específicas del personal para que cumplan con las competencias que se establecieron para la institución en la cual trabaja.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

9

Dirube dice que el personal de cualquier institución pueda adquirir alguna conducta que se pide dentro de su trabajo debe “primero conocerse, lo que es capaz de hacer, conocer los requisitos que se piden para el puesto que quiere desempeñar, conocer el entorno de trabajo, la cultura de la institución y cual es la máxima eficacia que se pide para desarrollar su trabajo”. Por lo cual si las bibliotecas cuentan con este tipo de perfil de competencias para cada uno de los puestos y actividades que se desarrollan dentro de ella, podrán brindarle información al personal para que pueda conocer de lo que es capaz de hacer para desarrollar mejor su trabajo.

1.1. Contexto.

En el presente apartado se describirá la Institución en donde se encuentra la Biblioteca, así cómo la situación actual del personal que labora en la misma. Describiendo la misión, visión del sistema Tecnológico de Monterrey, así como las decisiones que se han tomado dentro del Campus Guadalajara y de la Biblioteca para que se cumplan todo lo planteado.

El Tecnológico de Monterrey se creó hace más o menos 60 años con la misión de ofrecer calidad en la educación, el formar personas integrales y capaces de ayudar a la sociedad y a México a obtener el desarrollo. En el último año se han dado grandes cambios dentro del Sistema del Tecnológico de Monterrey, se han trazado nuevas metas y objetivos que

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

10

se deben cumplir en 10 años; lo cual implica que todo el personal que se encuentra laborando dentro de alguno de los campis deberá comprometerse a dar un 100% de toda su capacidad y estar dispuestos a superarse tanto en lo personal como en lo profesional; lo cual nos indica que el personal debe estar consciente de la importancia que tiene para él como para la Institución que se mantenga en constante actualización y capacitación.

Para esto del Tecnológico de Monterrey se estableció una nueva visión para el año 2015 “El Tecnológico de Monterrey será la institución educativa más reconocida de América Latina por el liderazgo de sus egresados en los sectores privado, público y social; y por la investigación y desarrollo tecnológico que realiza para impulsar la economía basada en el conocimiento, generar modelos de gestión e incubación de empresas, colaborar en el mejoramiento de la administración pública y las políticas públicas, y crear modelos y sistemas innovadores para el desarrollo sostenible de la comunidad”. (ITESM, 2005)

Después de analizar lo mencionado en la nueva visión dentro de la Biblioteca del ITESM, Campus Guadalajara, se comenzaron hacer cuestionamientos de cuál es el papel que debe desempeñar el personal de la Biblioteca para lograr y apoyar el cumplimiento de dicha visión. Se desglosó

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

11

dicha visión y se entendió que los puntos más importantes de la misma y en los cuales la biblioteca y su personal deben apoyar son:

“El Tecnológico de Monterrey será la institución educativa más reconocida de América Latina” (ITESM, 2005). Esto es una pieza clave, ya que permite entender lo importante es que los profesores sean capaces de enseñarles a sus alumnos, ya que con los nuevos cambios de aceptar solamente a alumnos con promedio mínimo de 80, ya que las exigencias y demandas hechas por los alumnos aumentaron enormemente, los profesores han comenzado a externar la marcada diferencia de tener alumnos de excelencia, por lo cual han comenzado a buscar apoyo en las demás áreas que se encuentran dentro del campus para satisfacer la demanda de calidad en la educación que tienen ahora estos; pero también los alumnos han comenzado a buscar apoyo para rendir académicamente al 100%.

Todo esto nos ofrece un claro panorama de lo que está ocurriendo, ya que tanto los alumnos como los profesores requieren tener el apoyo de personas que sean capaces de orientarlos, asesorarlos adecuadamente y de forma oportuna en la búsqueda y recuperación de la información o material que les ayude en su pleno desempeño y desarrollo académico.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

12

Dentro de la visión menciona además que se debe reconocer a la Institución por sus investigaciones, aquí es obvio el papel tan importante que juega el personal de la biblioteca para que se cumpla éste punto; ya que si estos no cuentan con la capacidad adecuada tanto de servicio como de conocimientos para ofrecer servicios de excelencia a la comunidad, no se podrá apoyar a que se cumpla la visión.

Dado la nueva misión que también se dio a conocer para el personal, se denota la vital importancia, ya que para el año 2015 menciona que:

“Es misión del Tecnológico de Monterrey formar personas íntegras, éticas, con una visión humanística y competitivas internacionalmente en su campo profesional, que al mismo tiempo sean ciudadanos comprometidos con el desarrollo económico, político, social y cultural de su comunidad y con el uso sostenible de los recursos naturales.” (ITESM, 2005)

Dentro de la misión se mencionan varios objetivos pero la sección que atañe a la biblioteca es la que menciona: “A través de sus programas educativos y de investigación y desarrollo, el Tecnológico de Monterrey forma personas y transfiere el conocimiento” (ITESM, 2005). El personal de biblioteca deberá ser competente para que apoye tanto con sus conocimientos, como con sus habilidades a los alumnos, investigadores y

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

13

personal del ITESM con lo cual se logre desarrollar los programas educativos y de investigación para que en ésta institución se formen personas que generen conocimiento y lo transfieran.

Dentro del ITESM, Campus Guadalajara, se determino que el primer paso es que todo el personal debe ser bilingüe, debe por lo menos contar con una licenciatura y con planes de obtener estudios de postgrado. Con esto se garantizará que el personal contará con los conocimientos adecuados para desempeñar sus actividades dentro de su área de trabajo y así como el apoyo al cumplimiento de dicha visión y misión.

Después de leer y analizar la misión y visión, queda claro que es importante que el personal sea competente y se encuentre preparado para enfrentar y apoyar dichos retos.

La Biblioteca del ITESM, Campus Guadalajara se creo hace casi 15 años, con la misión de apoyar a los profesores, alumnos y personal que se encontraban en esos momentos. Como en cualquier lugar de trabajo las cosas han cambiado desde entonces, tanto los servicios como las colecciones y hoy existe una gran diferencia ya que se mejoraron actividades, colecciones y servicios; al igual que el personal también a cambio y sigue en constante rotación. Es cierto que dado las modificaciones que se implementaron en el transcurso del tiempo se han mejorado muchas

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

14

cosas dentro de la biblioteca pero aún falta mucho por hacer como mejorar los servicios, reforzar las colecciones, aumentar los conocimientos y habilidades que tienen el personal con el único fin de ofrecer una mejor atención a los usuarios.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

15

1.2. Definición del problema

Existe un historial de cambios de personal muy frecuentes dentro de la Biblioteca, ya que la mayoría de ellos no dura mucho tiempo trabajando y un destacado lapso durante el cual la Biblioteca duró tres años sin director, lo cual provocó un gran desconcierto en el personal, ya que se perdió el rumbo de lo que la Biblioteca debía de ser.

A pesar de que la Dirección de la Biblioteca es un puesto importante dentro de la biblioteca, hace un tiempo tenía la tendencia de que la persona responsable no duraba el suficiente tiempo como para implementar un buen ritmo de trabajo, o por lo menos mostrar el rumbo de las acciones que se debían tomar para encauzar a la Biblioteca. De igual forma que ocurría en la Dirección, pasa en los diferentes puestos que existen dentro de la misma, cada vez que pasa un cambio de éste tipo, el personal siente un gran desconcierto y preocupación al observar éste fenómeno ya que algunos han externado su preocupación a esta tendencia.

Dentro de la biblioteca se cuenta con 17 personas laborando en los diferentes puestos: En la Dirección una persona, en el Departamento de Atención a Usuarios están: 1 persona en la Coordinación , 2 en la colección de reserva (uno por la mañana y otro por la tarde), 2 en la colección de

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

16

consulta, 3 en la colección general (dos por la mañana y otro por la tarde); en el Departamento de Servicios de Referencia Especializada se encuentran 3 personas, una en la coordinación y dos como auxiliares; en Departamento de catalogación se encuentran tres personas, una en la coordinación y dos como auxiliares; en los Departamentos de Adquisiciones y de Promoción se cuenta con una persona para cada puesto. Los cuales cuentan con diferentes grados académicos varían entre educación media superior hasta grados de maestría.

Uno de los Departamentos más importantes dentro de la biblioteca es el de Atención a Usuarios, ya que el personal que labora en ella son quienes dan la imagen a la comunidad del Campus sobre qué es la Biblioteca y qué pueden encontrar en ella y además ya que es en éste donde la reincidencia de rotación de personal es más notoria. Preocupante también es que el constante ingreso de personal nuevo provoca que en ocasiones no se ofrezca una atención adecuada al usuario y la causa es que no se cuenta con un programa de capacitación formal para el personal; aún el personal que ya cuenta con años laborando no ha recibido una capacitación formal en cuanto a cada una de las actividades que debe desempeñar dentro de su área, no saben qué es lo que se espera que hagan, cuál sería el grado de excelencia en cuanto a su desempeño, ó cómo sus actividades afectan directa o indirectamente a los demás departamentos.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

17

Dentro de la Biblioteca nunca se han determinado el perfil por competencias para cada uno de los puestos y por lo cual no se conoce a ciencia cierta cuales son las competencias “ideales” para el departamento de Servicios a Usuarios; por lo tanto el personal no sabe con certeza qué es lo que se espera de ellos.

Éste departamento por mucho tiempo se ha visto en la imperiosa necesidad de reforzarla y mejorar sus procesos, actividades y servicios, para que se ofrezca no solo una imagen de una buena biblioteca, sino que realmente la comunidad reconozca la importancia que tiene para el desarrollo académico de todo el campus. El departamento que se muestra débil a nivel académico es precisamente el del personal de Atención a Usuarios ya que el nivel varia de educación media superior a Postgrado, además que no cuenta con personal que tenga estudios sobre el área académica de bibliotecología.

Cabe mencionar que se intentó darles un diplomado al personal sobre el área pero no se terminó, y aparte de ese tipo de preparación ninguno de ellos ha recibido preparación o capacitación sobre bibliotecología, orientación a usuarios, formación de usuarios, etc. Todas sus actividades las realizan a partir de los conocimientos que han obtenido por la práctica, por lo tanto sus

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

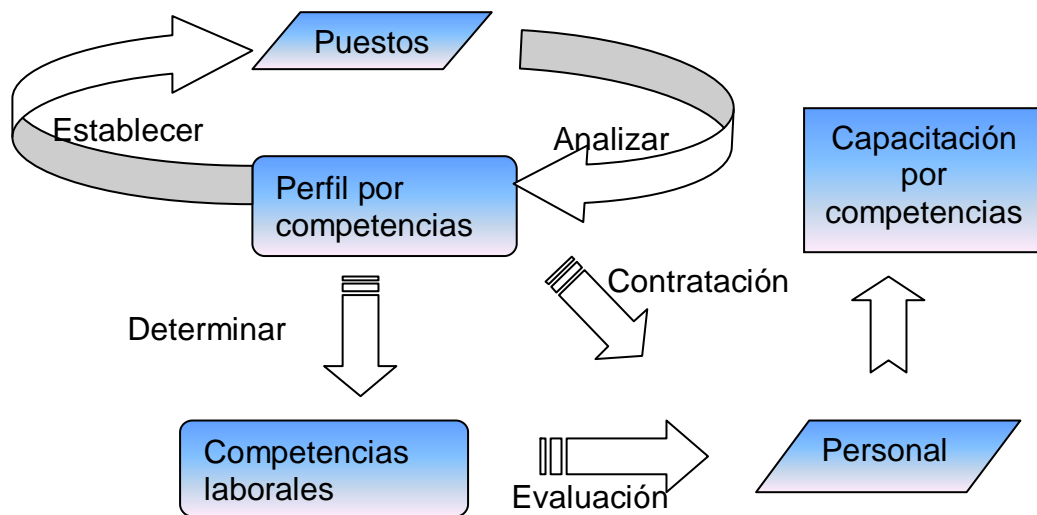
L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

18

conocimientos se limitan al conocimiento que van adquiriendo al realizar las actividades de su área.

Se considera que sí en la biblioteca existiera la definición del Perfil por competencias de los puestos sería más fácil determinar las competencias laborales para el departamento y con esto formar, capacitar y apoyar al personal adecuadamente. Lo cual permitiría que el personal ayude a que se cumplieran tanto la misión y visión del sistema del Tecnológico de Monterrey.



Mapa conceptual 1.

Se tendría personal competitivo que ayude a crear una Institución que sea generadora de nuevos servicios, prácticas y que sea una generadora de innovaciones; el personal podría competir con los mejores en su área de toda América Latina, al promover la investigación y a la misma institución.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

19

Para esto se considera que las competencias se deben de mejorar para obtener los resultados que se quieren obtener y principalmente las competencias en el servicio para cada una de las áreas que conforman al departamento de atención a usuarios.

Al determinar las competencias se obtendrá una ventaja y competitividad en el personal, ya que se conocerán las competencias laborales adecuadas para el Departamento y cuales son las que el personal debe de tener, esto ayudará a realizar una evaluación al personal con dichas competencias y con esto se podrá establecer una propuesta de capacitación para el personal.

Como se puede identificar existen diferentes variables tanto independientes como dependientes:

Variables independientes:

- Rotación excesiva del capital humano
- Actividades diferentes
- Nivel académico

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

20

- Conocimientos básicos sobre el área de Bibliotecología en Servicios a Usuarios.
- Conocimiento de las herramientas (software, equipos electrónicos, etc)

Como resultado afectan en los procesos internos que se realizan dentro del Departamento, ya que la rotación del personal a otra área en ocasiones no conoce las actividades que se deben de realizar en ella, en algunas áreas es indispensable que el personal conozca como realizar búsquedas en el catálogo y establecer estrategias de búsqueda para ofrecer asesorías a los usuarios.

Variables dependientes:

- Desempeño del capital humano
- Aprovechamiento de recursos
- Satisfacción de los usuarios.
- Propuestas de mejora en las actividades

1.3. Preguntas de investigación.

Ya que la investigación es cualitativa es necesario establecer las preguntas de investigación:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

21

¿Qué tan importante es determinar el perfil por competencias laborales por el Departamento de Atención a Usuarios?

¿Cómo se determina que las competencias establecidas son las adecuadas para el personal de acuerdo a las actividades que cada uno realiza dentro de la Biblioteca?

¿Se podrá obtener una mejora real, al establecer las competencias laborales para el Departamento de Atención a Usuarios?

¿Qué beneficios tiene el evaluar al personal por Competencias laborales del Departamento?

¿Qué acciones se deben tomar para mejorar las competencias del personal de acuerdo a los resultados obtenidos?

1.4. Objetivos

Objetivo general:

Establecer las competencias adecuadas para el Departamento de Atención a Usuarios, que incluye las áreas de coordinación, reserva, consulta, videoteca y sala general. Esto se hace con el objetivo de proponer la capacitación más adecuada para el personal, tomando en cuenta los resultados obtenidos.

Objetivos específicos:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

22

✓ Establecer el perfil por competencias laborales para el Departamento de Atención a Usuarios.

✓ Evaluar al personal de acuerdo a las competencias laborales antes establecidas.

✓ Analizar los resultados obtenidos de la evaluación.

✓ Conocer las competencias laborales con las que cuenta el personal y presentación de los resultados.

✓ Determinar acciones a realizarse para mejorar las competencias laborales del personal.

✓ Presentación de la propuesta de capacitación para el personal.

1.5. Justificación

La conveniencia de llevar a cabo ésta investigación primero para la institución, ya que presentará un modelo que ayudará a mejorar la calidad en el servicio y los conocimientos con los que cuenta el personal. En cuanto a lo educativo, ésta investigación no se crea a partir de un nuevo análisis de las competencias laborales para las Bibliotecas, ya que toma modelos ya establecidos que se complementan uno a otro para establecer las competencias más adecuadas para el personal.

Al mostrar un modelo totalmente práctico será mucho más sencillo para otras instituciones tomarlo como modelo, y al igual que se realizó en la

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

23

presente investigación modificarlo según las características del personal que se encuentra en su biblioteca.

En la actualidad no existen muchos trabajos de investigación de éste tipo y con el presente se pretende aportar más información y modelos que se puedan utilizar para la mejora no tanto del departamento de Atención a Usuarios, sino que se pueda aplicar a los demás departamentos que se encuentran en las Bibliotecas.

Se podrá utilizar la presente investigación, por otras bibliotecas académicas del sistema TEC, como modelo para determinar el perfil por competencias, realizar la evaluación del personal y establecer una propuesta de programa de capacitación por competencias enfocada totalmente al personal del Departamento de Atención a Usuarios.

El valor teórico del presente trabajo es que no sólo se enfoca a las competencias laborales de servicio, sino que aporta una nueva tendencia que sería las competencias laborales de conocimiento, en el libro Gestión por competencias 2004, Alles propone lo anterior.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

24

1.6. Beneficios esperados.

Los beneficios que se obtendrán para la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Guadalajara, será que se contará con un sistema que ayudará a evaluar al personal por competencias.

Se podrá ir modificando éste sistema y actualizando para continuar con la mejora de las competencias laborales del personal, de acuerdo con las nuevas necesidades que puedan aparecer en un futuro.

Se tendrá resultados y justificación para establecer capacitaciones adecuadas para el personal, tomando en cuenta los resultados obtenidos.

Se mejoraran los servicios y conocimientos que tiene el personal, tomando en cuenta los resultados obtenidos.

Se ofrecerá un modelo que se podrá aplicar en los diferentes departamentos de la biblioteca y así se creará un sistema de competencias para toda la biblioteca.

Se apoyará al cumplimiento de la misión y visión para el 2015 que se estableció para el sistema Tecnológico.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

25

La propuesta de la solución a la situación que se presenta dentro de la Biblioteca en el Departamento de Atención a Usuarios es que al establecer las competencias que debe tener el personal para cada una áreas dentro del departamento, se les especializará en las actividades propias de su área de trabajo, lo cual hará que sea importante que el personal se encuentre en esa área, ya que conocerá el grado de excelencia que se espera y se debe realizar su esas actividades. Esto creará un sentimiento de pertenencia en el personal, esto porque tendrán los conocimientos, habilidades y capacidad que les permitirá tener un mayor grado de reconocimiento por su trabajo, ya que el principal motivo por el que existe la deserción dentro de la Biblioteca es que el personal no siente que su trabajo o que él sea importante para la institución, en el caso del personal nuevo podrá sentirse seguro ya que recibirá una capacitación adecuada que le ayudará a desempeñar bien su trabajo. Esto se aminorará enormemente dado que se encontrarán capacitados y conocerán las competencias laborales establecidas de su área.

1.7. Delimitación y limitaciones de la investigación.

Los alcances de la investigación se delimitaron primero a la Institución donde se llevó a cabo al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Guadalajara, y al Departamento de Informática en el cual

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

26

se encuentra la Biblioteca que es una pieza fundamental para que la Institución cumpla con la misión y visión planteadas.

Dentro de la Biblioteca se enfocó al Departamento de Atención a usuarios, de los cuales se determinó las competencias laborales de servicio y conocimiento del personal.

La delimitación del tema de investigación dejará asentado los pasos a seguir para analizar y determinar las competencias labores dentro de una Biblioteca académica y solo describirá cuales son las competencias laborales para la Biblioteca en la cual se realizó esta investigación, pero no cuenta con la aplicación de la evaluación, ni de la propuesta en firme para la capacitación. Solo proporcionará un modelo para realizar la evaluación basándose en las competencias laborales determinadas de acuerdo a las actividades que se realizan dentro del Departamento de Atención a Usuarios y ofrecerá un modelo para establecer el diseño del plan de capacitación que ayudará a desarrollarlo.

La principal limitación que se encontró es que no se han realizado muchos trabajos sobre competencia laborales enfocado en un área y actividades tan específicas que existen dentro de una Biblioteca, determinar las competencias laborales para el departamento de Atención a Usuarios, o

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

27

en caso de que sí existieran pero aún no se han publicado y se cuenta con muy poca información que se aplique al tema de investigación y se puedan tomar como modelo.

Capítulo 2: Fundamentación teórica.

En el presente capítulo se describirán los temas relacionados a las competencias de servicio y de conocimiento, determinando las competencias laborales, así como su relación e importancia que tienen estos para la adecuada evaluación y propuesta de capacitación para el personal de Atención a usuarios de la Biblioteca del ITESM Campus Guadalajara. Así como el entender los beneficios que se obtendrán al llevar a cabo este proyecto, tanto para el personal como para toda la comunidad

Es necesario destacar que al llevar éste proyecto a cabo, se podrán presentar una propuesta a la Dirección de la Biblioteca, para que se implementen capacitaciones adecuadas al personal, tomando en consideración los resultados obtenidos con la determinación y evaluación de las competencias laborales de acuerdo al personal, lo cual dará como resultado una total mejora tanto en el servicio que se ofrece actualmente, como los conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidades del personal.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

27

en caso de que sí existieran pero aún no se han publicado y se cuenta con muy poca información que se aplique al tema de investigación y se puedan tomar como modelo.

Capítulo 2: Fundamentación teórica.

En el presente capítulo se describirán los temas relacionados a las competencias de servicio y de conocimiento, determinando las competencias laborales, así como su relación e importancia que tienen estos para la adecuada evaluación y propuesta de capacitación para el personal de Atención a usuarios de la Biblioteca del ITESM Campus Guadalajara. Así como el entender los beneficios que se obtendrán al llevar a cabo este proyecto, tanto para el personal como para toda la comunidad

Es necesario destacar que al llevar éste proyecto a cabo, se podrán presentar una propuesta a la Dirección de la Biblioteca, para que se implementen capacitaciones adecuadas al personal, tomando en consideración los resultados obtenidos con la determinación y evaluación de las competencias laborales de acuerdo al personal, lo cual dará como resultado una total mejora tanto en el servicio que se ofrece actualmente, como los conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidades del personal.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

28

Los temas que se tratan en éste marco teórico se escogieron a partir de que es necesario sustentar y tener información que ayude a la adecuada determinación de las competencias, así como la evaluación para el personal del departamento de Atención a usuarios; información que describa el proceso adecuado para llevar acabo estos primeros puntos. La segunda razón fue que se debe entender a qué se refieren estos temas cuando se menciona las competencias laborales, gestión por competencias, capital humano, niveles por competencias laborales, evaluación por competencias y capacitación por competencias.

2.1. Antecedentes de investigación.

Actualmente existe una gran cantidad de artículos e investigaciones que se han desarrollado sobre el tema de competencias laborales, algunas se enfocan en actividades, en servicios de todo tipo, en capacitación por competencias, etc. Se ha realizado una búsqueda para encontrar artículos relacionados con el tema de investigación y se identificó que existen algunos trabajos que determinan las competencias laborales para un departamento según las actividades y servicios que se realizan dentro de un tipo de biblioteca.

Todos los artículos que se localicen serán de ayuda para determinar las competencias adecuadas para el personal de la Institución; aunque es

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

29

necesario puntualizar que tanto en el servicio como en el personal, no se tienen las mismas características que en los artículos encontrados. Se considera que el establecer las competencias laborales para el departamento no es suficiente, ya que no se propone cómo y/o qué acciones tomar para mejorar las competencias del personal y que se reflejará en una mejora en el servicio que se ofrece actualmente; lo que se propone realizarse en la presente investigación, es exactamente esto, el establecer cómo y/o qué hacer para mejorar las competencias laborales a partir de determinarlas y evaluar al personal del departamento de Atención a usuarios, tomando en cuenta los servicios y las actividades que cada uno realiza.

Se seleccionaron artículos que fueran relevantes para el proyecto, actuales y que tuvieran relación con la determinación de las competencias laborales, modelos de gestión por competencias, evaluación por competencias así como la capacitación para obtener el desarrollo del personal. Otro punto importante que se busco es que la información tratara el tema las competencias laborales en las bibliotecas, ya que nos ayudará a establecer y aterrizar mejor la idea de las competencias laborales adecuadas para el personal de Atención a usuarios, su correcta evaluación y propuesta de capacitación.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

30

La información obtenida para el proyecto es de personas que son expertas en el tema de gestión del capital humano por competencias, que se han dedicado a escribir una gran cantidad de libros u artículos que ayudan a cualquier tipo de empresa a establecer las competencias adecuadas para el capital humano.

La importancia que tiene la gestión del conocimiento dentro de las bibliotecas, es que éstas son organismos que no sólo requieren buenos profesionales de información que tengan conocimientos, sino que también deben tener la necesidad de compartir todo ese conocimiento a sus demás compañeros; lo cual provocará que la biblioteca sea una institución competitiva, además de que estará en constante innovación y mejoras en las actividades que se realizan dentro de ella.

2.2 Capital Humano y su importancia.

El capital humano es la base para generar el capital intelectual. La característica del capital humano (CH) es que no se le puede poseer, no se le puede comprar, sólo se puede alquilarlo durante un tiempo, y no se puede obligar hacer algo que éste no quiera o que vaya contra sus deseos e intereses.

Como se menciona en Cinterfor (2004) al CH se le debe ver como un factor de importancia para que estos aumenten sus capacidades y elevar sus aptitudes para que así mejore su desempeño en el trabajo. El capital humano

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

31

mejorará la producción del trabajo de acuerdo a que estos mejoren sus capacidades. Estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, educación y con la experiencia que el CH vayan obteniendo durante toda su vida laboral.

2.3. Gestión del capital humano por competencias

La justificación que en la actualidad se da para la aplicación de la gestión del capital humano por competencias en las empresas, es que las competencias son utilizadas como herramientas para mejorar tanto la productividad, como las relaciones entre todo el capital humano que se encuentra en dicha empresa. Todo esto mediante la difusión y transmisión del conocimiento y de la capacidad que tiene el personal de aprender. Entonces se reconsidera la importancia que tiene la aportación del capital humano para la competitividad organizacional.

El enfoque de competencias trata los temas tradicionales de la gestión del capital humano como son: la selección, remuneración, capacitación, evaluación y promoción. En la actualidad las empresas si quieren mantenerse competitivas, es necesario que creen un sistema de gestión de recursos humanos basados en competencia laboral.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

32

La gestión del capital humano por competencias se refiere a que en la institución se quiere cumplir estándares de éxito, es indispensable que se describan los puestos por competencias y que estos se enfoquen a cumplir con la visión, misión y los valores que se promueven dentro de la institución. Otro punto fundamental es que se conozca las competencias con las que cuenta el personal y que se establezcan cursos de capacitación y entrenamiento de acuerdo a cada uno de los diferentes niveles jerárquicos y de experiencia que se tengan. Ya que todo esto ayudará a que la institución tenga una fuerza de trabajo confiable y que se guiarán siempre a obtener la calidad total dentro de los procesos que realizan.

2.4. Las competencias.

2.4.1. ¿Qué son las competencias?

Alles (2002) encontró que para determinar qué son las competencias laborales toma en cuenta la definición que:

La definición de competencias de Spencer y Spencer “Competencia es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación”.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

33

La explicación de la definición de Spencer y Spencer, (citado por Alles 2002) menciona que:

Característica subyacente, se refiere a que “la competencia es una parte de la personalidad” y que ayuda a determinar o predecir el comportamiento y reacciones que debe tener el personal en diferentes “situaciones o desafíos” que se presenten en el trabajo.

Causalmente relacionada, se refiere a que la competencia “origina o anticipa el comportamiento y el desempeño”.

Estándar de efectividad, se refiere a que la competencia ayuda a identificar y predecir quién hacer algo bien y quién no hace bien sus actividades, todo esto se mide bajo criterios generales o estándares establecidos.

Hager y Beckett mencionan que (citado por Alles, 2002) “las habilidades/aptitudes son fundamentales para la competencia. Estas no son ilimitadas ni generales, permiten el desempeño de determinadas tareas, pero no de otras”.

Las habilidades/aptitudes son necesarias para la competencia, por si solos no se puede llegar a obtener la competitividad que se debe tener, como se entiende en la definición de competencia que menciona la necesidad de que las personas cuenten con la capacidad de llevar a cabo una tarea. Por tarea entenderemos, como mencionan Hager y Beckett (citado por Alles

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

34

2002) “implica el desempeño en función de una concepción global de los que es el trabajo”.

En la página de Cinterfor se encuentra la explicación de lo qué es una competencia laboral, la cual dice que es la capacidad efectiva que tiene el personal para realizar alguna actividad con éxito, y que ésta actividad se encuentra totalmente identificada. Pero que la competencia laboral no es un probabilidad de que se obtenga éxito al realizar la actividad; sino que es una capacidad real que se debe obtener.

Además menciona que existen tres enfoque sobre las competencias laborales: El primero se centra en la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas; el segundo en enfoca en los atributos de las personas como son las actitudes y capacidades; y el tercer enfoque incluye a los dos anteriores, considera que es importante tanto la capacidad de realizar las actividades como los atributos de las personas.

Por tanto se entiende que la competencia es “la relación entre las aptitudes de la persona y el desempeño satisfactorio de las tareas correspondientes”. Entonces podemos determinar que las competencias en el trabajo se refieren al estándar ideal o de éxito que el personal debe tener

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

35

al momento de realizar una actividad en específico o el desempeño dentro de un puesto.

Dirube Mañueco (2004) menciona que en la actualidad y dado las nuevas tendencias, las actividades laborales se pueden agrupar en tres categorías:

Trabajos de repetición: que se refiere a las tareas rutinarias para las cuales se requiere una “educación estándar o un entrenamiento que aporte habilidad para su realización”. Por lo regular estas actividades se realizan en conjunto con otras personas que realizan “la misma tarea, dentro de espacios amplios y cerrados”. En este tipo de categoría entran los trabajos que son encadena o de producción intensiva.

Trabajos de atención personal: También incluyen actividades rutinarias, “pero el servicio se presta persona a persona, por lo que no los realiza todo el mundo”. En este tipo de trabajo tienen que saber sonreír, transmitir confianza y optimismo, deben ser corteses y serviciales, ya que su principal misión es que los demás se sientan cómodos y complacidos”.

Trabajos analítico-simbólicos: Se refieren a los trabajadores que “son capaces de identificar y resolver problemas, comercian con símbolos, palabras, representaciones visuales y orales.”

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

36

2.5. Ejecución de un sistema de gestión por competencias.

Antes de comenzar a establecer las competencias y los estándares para la correcta gestión del personal, es necesario que la institución tenga bien definidas la visión, misión y valores; ya que servirán para determinar las competencias adecuadas que ayuden a cumplirlas en su totalidad y así tener un nivel de efectividad tanto en el desempeño y conductas del personal.

Alles (2002) describe a que se refiere la misión, visión y los valores:

- ✓ “La misión: El porqué de lo que hace la empresa, la razón de ser de la organización, su propósito. Dice aquello por lo cual, la organización quiere ser recordada”.
- ✓ “Visión: La imagen del futuro deseado por la organización.”
- ✓ “Valores: Los que presentan el sentir de la organización, sus objetivos y prioridades estratégicas. Los valores serán los conductores que guiarán a esa organización en el cumplimiento de la misión y la visión fijadas”.

Alles (2002) menciona que los “valores de una empresa serán aquellos que, permitiéndole cumplir con la visión y la misión, representen las

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

37

cualidades susceptibles de adhesión, consideración y respeto por parte de toda la organización”.

- A veces tanto los valores como las competencias pueden llegar a tener los mismos nombres. Pero los primeros se refieren a la “definición de un término en una frase breve”. Y en las competencias la “definición es más extensa y se refiere a una conducta dentro de la organización”.
- El segundo punto que se requiere desarrollar, es en el cual la dirección de la institución deberá definir las competencias para los puestos con los que cuenta dicha institución. En este caso el proyecto se realizará tanto con el apoyo y orientación del Director de la biblioteca, así como del coordinador del Departamento de Atención a usuarios, ya que tanto el Director como el Coordinador son los que conocen más sobre las actividades que se deben realizar en dicho departamento.
- El tercer punto se refiere a que es necesario realizar una prueba de las competencias en un grupo seleccionado previamente para aplicarla.
- El cuarto punto es el de llevar a cabo la validación de las competencias, en caso de que se identifiquen errores o se

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

38

encuentran puntos que requieran corrección, se deberá realizar una revalidación de las competencias.

- El quinto es el diseño de los procesos del personal por competencias que realizan o deben realizarse para el desempeño efectivo.

2.5.1. Criterios efectivos de competencias.

- ✓ El primero es el de definir los criterios de desempeño.
- ✓ El segundo es el identificar una muestra del personal al que se le aplicará la prueba piloto, para la validación de las competencias.
- ✓ El tercero se enfoca a recoger información necesaria que ayude a determinar las competencias para el perfil de los puestos.
- ✓ El cuarto se refiere a identificar las tareas y requerimientos que se tengan dentro de la institución, y con esto definir las competencias por niveles.
- ✓ La quinta es la validación del modelo dichas competencias.
- ✓ Y la última es la aplicación de las competencias para: la evaluación por competencias – evaluación de potencial, capacitación y entrenamiento, y la evaluación de desempeño.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

39

2.5.2. Niveles de competencias

En la página de Cinterfor menciona que, las actividades que se realizan en cualquier trabajo se “presentan en diferentes grados de complejidad, variedad y autonomía”; los cuales representan los niveles de competencia que se requieren para el óptimo desempeño del personal en dichas actividades

En la página de Cinterfor se describe los cinco niveles de competencias definidos por el Reino Unido:

- Nivel 1: Competencia en la realización de una variada gama de actividades laborales, en su mayoría rutinarias y predecibles.
- Nivel 2: Competencia en la realización de una variada gama de actividades laborales, llevadas a cabo en diferentes contextos. Algunas de las actividades son complejas o no rutinarias y existe cierta autonomía y responsabilidad individual. Se puede necesitar la colaboración de otras personas, como un equipo de trabajo.
- Nivel 3: Competencia en la realización de una amplia gama de actividades laborales desarrolladas en una gran variedad de contextos que, en su mayor parte son complejos y no rutinarios. Existe una considerable responsabilidad y autonomía, y se requiere el control y la provisión de orientación a otras personas.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

40

- Nivel 4: Competencia en la realización de una amplia gama de actividades laborales profesionales o técnicamente complejas, llevadas a cabo en una gran variedad de contextos y con un grado considerable de autonomía y responsabilidad personal. A menudo, requerirá responsabilizarse por el trabajo de otros y la distribución de recursos.
- Nivel 5: Competencia que conlleva la aplicación de una importante gama de principios fundamentales y técnicas complejas, en una amplia y a veces impredecible variedad de contextos. Se requiere autonomía personal muy importante y, con frecuencia, gran responsabilidad respecto al trabajo de otros y a la distribución de recursos sustanciales. Asimismo, requiere de responsabilidad personal en materia de análisis y diagnósticos, diseño y planificación, ejecución y evaluación.

En éste proyecto se considera que para aplicaciones adecuadas solo se utilizará hasta el nivel 4, ya que el personal requiere de cierta autonomía y necesitan el orientar muchas veces a otras personas; pero en el mayor tiempo sus actividades no son complejas y si son rutinarias. Las cuales quedarían en el nivel 1, 2 y 3. Pero para el coordinador del departamento se requiere el nivel 4 dado que sus actividades son complejas y profesionales, además de que requiere tanto de autonomía y responsabilidad para realizar

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

41

sus actividades, se debe responsabilizar por lo que hace el personal a su cargo. El quinto nivel es para un nivel directivo.

Alles (2002) nos ofrece un modelo de diferentes niveles de competencia, que deberán tener el personal. Estos se dividen de acuerdo a competencias que todo el personal debe tener, de acuerdo a la experiencia o tiempo que tenga desempeñando las actividades de un puesto, niveles jerárquicos que existan dentro de la institución y las competencias del conocimiento que deben tener.

Competencias cardinales.

Estas competencias se refieren a que todo el personal dentro de la institución deberán tener, sin importar el tiempo trabajando en la institución, experiencia, puesto o actividades que tenga. También son conocidos como competencias principales o generales.

Competencias nivel ejecutivo

Estas competencias son para el personal que cuentan con experiencia laboral, con un nivel de responsabilidad. Por ejemplo se puede entender como directores y coordinadores de departamentos, con o sin personal a su cargo.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

42

Competencias nivel intermedio

Las competencias para este nivel se refieren para el personal que cuenta con experiencia laboral, pero no cuenta con algún tipo de responsabilidad (entendiéndose esto como el personal que no cuenta con el cargo de director, coordinador o con personal a su cargo).

Competencias nivel inicial

Estas competencias se refieren al personal joven profesional, pero que no cuenta con ningún tipo de experiencia laboral parecido al de la institución.

Competencias del conocimiento

Estas competencias se encuentran en las instituciones donde el conocimiento es la pieza fundamental para el desarrollo de sus actividades. Son las instituciones donde se trabaja con la gestión del conocimiento, donde la confianza tanto en la capacidad y conocimiento de todo el personal existe, tienen redes de información, la constante preocupación porque el personal se desarrolle, desde los niveles iniciales hasta el director de la misma. Éste tipo de instituciones se definen como “Empresas del conocimiento”.

Se considera que para la determinación de las competencias del personal es necesario utilizar, además de los niveles 1 al 4 establecidos en el Reino Unido; los niveles iniciales, cardinales y de conocimiento que

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

43

establece Alles, los cuales ayudarán a establecer el modelo adecuado para las competencias del personal de Atención a usuarios.

Vázquez Arcos(2005) en su tesis desarrolla la aplicación del sistema de competencias laborales dentro de una biblioteca académica, la cual describe las competencias adecuadas para el personal del departamento de servicios. Éste trabajo se utilizará como modelo para establecer las competencias adecuadas para el personal del departamento de Atención a usuarios, realizando las modificaciones pertinentes de acuerdo a la visión, misión y objetivos específicos del ITESM campus Guadalajara; y de las características del personal.

2.5.3. Niveles de evaluación de competencia.

Allés (2002) el modelo que describe es de cinco niveles para calificar en la evaluación por competencias, aunque se hace mención de que pueden ser más niveles o menos dependiendo de las necesidades que se tengan en la institución.

A: Alto o desempeño superior.

B: Bueno, por sobre el estándar.

C: Mínimo necesario para el puesto pero dentro del perfil requerido.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

44

D: Insatisfactorio (no se aplica para la descripción del perfil).

E: Nivel mínimo de la competencia.

Las competencias que se evaluarán son:

Las competencias de servicio de la cual se hará una jerarquía dependiendo del personal al que se le aplicará. Tomando en cuenta como menciona Alles (2004) Competencias de nivel cardinal, ejecutivo, intermedio e inicial. Se tomará también lo establecido por Vázquez Arcos(2005) en su tesis para determinar las adecuadas competencias.

El porque de la elección de competencias de servicios es porque en el departamento de Atención a usuarios sus actividades son principalmente de servicio.

Al establecer las competencias “ideales” permitirá el conocer cuales son las competencias que debe tener el personal y cuales son las que tiene. Y con bases de acuerdo a los resultados obtenidos se establecerán programas de capacitación por competencias laborales adecuadas al personal.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

45

La forma de evaluarla se escogió lo establecido por Vázquez Arcos (2005) en su tesis ya que es un modelo se puede aplicar y modificar al personal de la biblioteca. Ya que sus características son muy parecidas y el nivel jerárquico de Alles(2004) porque no todo el personal cuenta con los mismos conocimientos, ni con los mismos años trabajando en una institución de éste tipo.

Y la segunda competencia se evaluará la de conocimiento. Este tipo de competencias, no se ha establecido aún para una biblioteca y ninguno de sus departamentos. Ya que se considera importante el determinar con precisión cuanto conoce el personal sobre las herramientas que utilizan a diario, y que tipo de formación deben tener para realizar mejor su trabajo.

El modelo que se utilizará es el establecido por Alles(2004) y de igual forma se tomarán los niveles que ella estableció.

2.6. Aplicación por gestión de competencias

2.6.1. Análisis y descripción de puestos.

Si una institución quiere implementar la gestión del capital humano por competencias, es necesario primero el definir y el describir las competencias para cada uno de los puestos ya que a partir de esto se implementarán diferentes formas para la mejora de la institución.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

46

La descripción de los puestos por competencias es la pieza fundamental para que se pueda llevar a cabo la mejora de todos sus procesos y de su personal, y así llegar a los estándares de éxito que toda institución quiere tener.

Una de las formas en que ayudarán es que se podrá realizar una evaluación por competencias del personal de acuerdo a las competencias establecidas para el puesto y actividades que desarrolla dentro de la institución. Con los resultados obtenidos se conocerá los puntos débiles, fuertes y de mejora que existen y no se conocían con anterioridad. Y con los mismos resultados se podrán implementar capacitaciones y entrenamientos adecuados a las necesidades del personal para mejorar su desempeño. Se plantea que la capacitación se llevará a cabo en los períodos vacacionales que tienen los alumnos, como son verano y en diciembre.

2.6.2. Evaluaciones por competencias, evaluaciones de potencial.

SENAI lo define como “un proceso de recolección de evidencias sobre el desempeño profesional de una persona con el propósito de formarse un juicio sobre su competencia en relación con un perfil profesional e identificar

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

47

aquellas áreas de desempeño que deban ser fortalecidas, utilizando la formación u otros medios, para llegar al nivel de competencias requeridos”.

La evaluación por competencias nos ayuda a conocer cómo está el personal de acuerdo con el perfil por competencias establecidas para el puesto en el que se encuentran y cómo están sus competencias según con lo establecido para las actividades que realizan. Al obtener los resultados nos podremos dar cuenta de la forma más adecuada para organizar o establecer cómo mejorar las competencias actuales del personal, para que cubran los estándares de funcionalidad que se establecieron para la institución. A veces los resultados que se obtienen no son los esperados, pero esto no significa que se deba cambiar a todo el personal y realizar contrataciones masivas de nuevo personal, simplemente los resultados de la evaluación nos ayudarán a saber qué hacer, ya sea capacitar, entrenar, cambiar al personal de puestos y/o también a establecer cómo desarrollar al personal en el futuro.

Saluja (2002) explica el proceso para llevar a cabo la evaluación basada en competencias:

- I. Definir los criterios de desempeño requeridos, tanto el perfil de cada puesto, como de cada una de las actividades que se realizan.
- II. ¿Cuáles son los resultados del desempeño individual exigidos? Esto se refiere la aplicación de la evaluación al personal.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

48

- III. Reunir evidencias sobre desempeño individual. Se entiende como los resultados obtenidos de la aplicación de la evaluación.
- IV. Comparar los resultados con los criterios de desempeño que se establecieron.
- V. Hacer juicios sobre los logros en todos los resultados de desempeño requeridos. Esto es importante ya que se refiere que es indispensable el mencionar los LOGROS que el personal hayan obtenido en los resultados de la evaluación.
- VI. Calificar al personal como competente o aún no competente. Esto es el ser sinceros con el personal y mencionarles sus puntos fuertes, los débiles y de mejora.
- VII. Emitir certificado, si esto se aplica. Es hacer oficial los resultados que se obtienen y con esto darle mayor relevancia de que es importante que el personal cumpla con los estándares establecidos.
- VIII. Preparar un plan de desarrollo para las áreas en que haya sido considerado como aún no competente. Esto se refiere a la adecuada capacitación y entrenamiento que requiera el personal para el total cumplimiento de las competencias.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

49

2.6.3. Capacitación y entrenamiento

La capacitación basada en competencias tiene como objetivo que la institución cuente y desarrolle a su personal con estándares de éxito en cada una de sus actividades. Se le debe dar mayor énfasis en que el personal deberá adquirir las habilidades prácticas necesarias para su desempeño óptimo.

Aluda (2002) dice que “el fundamento de la capacitación basada en competencias está constituido por normas explícitas basadas en resultados; el énfasis está en lograr dichas competencias”.

Para la capacitación y entrenamiento por competencias del personal es necesario primero establecer las competencias por perfil y de las actividades que se realizan por departamento. Es necesario además el conocer las competencias con las que cuenta el personal actualmente, esto realizando una evaluación por competencias.

Alles (2002) menciona que si no se conocen las competencias del personal es imposible el establecer la capacitación y entrenamiento más adecuado para que se cumplan los estándares de funcionalidad.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

50

Saluja (2002) dice que “la capacitación por competencias exige un cambio drástico de actitud” de todas las personas que trabajan en una institución, si es que se quiere realmente cumplir con los estándares de éxito establecidas.

Capítulo 3. Metodología

3.1. Enfoque metodológico.

El enfoque que se utilizó en la presente investigación es el método cualitativo. Ya que éste método como lo describen Rothery y Grinnell(1997) y Creswell (1997) “se conduce básicamente en ambientes naturales, donde las personas se comportan normalmente”. Además que En que “la recolección de los datos están fuertemente influida por las experiencias y las prioridades de los participantes en la investigación, más que por la aplicación de un instrumento de medición estandarizado, estructurado y predeterminado”.

El método cualitativo es “una investigación detallada” que se encarga de “describir de forma detallada situaciones, eventos, personas, interacciones y conductas que se observan”. Patton (1998)

Éste tipo de investigación se encuentra directamente involucrado con las personas que se estudian y con las experiencias que tienen ellas. Se

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

50

Saluja (2002) dice que “la capacitación por competencias exige un cambio drástico de actitud” de todas las personas que trabajan en una institución, si es que se quiere realmente cumplir con los estándares de éxito establecidas.

Capítulo 3. Metodología

3.1. Enfoque metodológico.

El enfoque que se utilizó en la presente investigación es el método cualitativo. Ya que éste método como lo describen Rothery y Grinnell(1997) y Creswell (1997) “se conduce básicamente en ambientes naturales, donde las personas se comportan normalmente”. Además que En que “la recolección de los datos están fuertemente influida por las experiencias y las prioridades de los participantes en la investigación, más que por la aplicación de un instrumento de medición estandarizado, estructurado y predeterminado”.

El método cualitativo es “una investigación detallada” que se encarga de “describir de forma detallada situaciones, eventos, personas, interacciones y conductas que se observan”. Patton (1998)

Éste tipo de investigación se encuentra directamente involucrado con las personas que se estudian y con las experiencias que tienen ellas. Se

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

51

utiliza para obtener una perspectiva holística que trata a todas las cosas como parte de un “todo” y no en partes, ya que este tipo de investigaciones siempre deben estar vinculadas con la observación y entrevista de la comunidad a la que se está analizando ya que es mejor forma de conocerla.

3.2. Método de recolección de datos.

Los métodos de observación son de dos tipos:

La observación no estructurada se trata de que el investigador que analiza a la comunidad actúa como observador, se familiariza tanto con el lugar que se convierte en parte de las actividades, puede desarrollar un plan de muestreo de eventos y seleccionar las posiciones para llevar a cabo la observación. De tal modo recaba información del ambiente, los participantes, sus actividades. Puede tomar notas de campo, de observación, teóricas y metodológicas.

El otro tipo de observación es la estructurada que establece una serie de lineamientos al investigador, con el propósito de incrementar su precisión y objetividad.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

52

Entrevistas y cuestionarios:

Las entrevistas son diálogos estructurados que pueden seguir una conversación normal sobre el tema de interés.

El uso de cuestionarios en investigación supone que:

1. El investigador debe partir de objetivos de estudio perfectamente definidos
2. Cada pregunta es de utilidad para el objetivo planteado por el trabajo.
3. El investigador debe estructurar las preguntas teniendo en mente siempre los objetivos del trabajo.
4. El que contesta está dispuesto y es capaz de proporcionar respuestas fidedignas.

3.3. Definir el universo:

Población y muestra.

El nivel educativo y experiencia laboral en biblioteca del personal se encuentra de la siguiente forma:

Área	Años de experiencia laboral	Nivel educativo
Coordinador y videoteca	7 años	Preparatoria
Reserva	12 años	Preparatoria
Reserva	7 meses	Pasante lic. En

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

53

		Sistemas de Información
Consulta	7 años	Preparatoria
Sala general	3 años	Licenciatura, estudiante de maestría
Sala general	14 años	Preparatoria
Sala general	1 año	Pasante de Ing. En sistemas.

Tabal 1. Experiencia laboral y nivel educativo del personal.

En el departamento de Atención a usuarios existen siete personas. Las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente forma.

Área y turno	Número de personas
Circulación matutino	1
Circulación vespertino	1
Consulta matutino	1
Sala general matutino	2
Sala general vespertino	1
Coordinador / Videoteca	1

Tabla 2. Distribución del personal del Departamento.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

54

La aplicación de la recolección de datos se tomo en base al criterio de que en éste caso es importante contar con información de cada uno de ellos que permita establecer las competencias adecuadas para ellos. El objetivo de aplicar la recolección de datos es que permita ofrecer un panorama general del perfil del personal, cuales son sus conocimientos básicos que deben de saber e identificar que el personal conozca sus actividades básicas que deben desempeñar dentro de su área, el identificar sí conocen cuales son esas actividades y herramientas básicas para ofrecer los servicios de la Biblioteca.

Todo lo anterior se toma como base lo mencionado por Miles, Huberman y Creswell (citados en Metodología de la investigación, 2006) en donde mencionan que existen muestras no probabilísticas que se pueden aplicar a los estudios cualitativos, que se aplica para éste tipo de investigación, y de la cual la muestra homogéneas es la que se utiliza para efectos de obtener información que sirva para desarrollar el tema de investigación, ya que este tipo de muestra se aplica para seleccionar “unidades que cuenten con el mismo perfil o características y que comparten ciertos rasgos. Ya que su propósito es enfocarse en el tema a investigar, en resaltar situaciones, procesos de grupo social”.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

55

3.4 Resultados de encuestas:

Los resultados que se describen a se obtuvieron de las respuestas que dio el personal del Departamento de Atención a Usuarios de la Biblioteca del ITESM, Campus Guadalajara.

Cuestionario 1(ver Anexo1):

Objetivo: Describir las partes en las que se encuentra dividido el cuestionario, y la información que se recolecto en cada una de ellas.

Perfil del personal	Objetivo: conocer la experiencia laboral, antigüedad y cambios de áreas de trabajo o de departamento.
Descripción de actividades y grado académico	Objetivo: Identificar si el personal conoce las actividades que debe desempeñar dentro del Departamento y conocer su grado académico.

Los resultados que se obtuvieron ayudan a describir la comunidad que se encuentra analizando, lo cual permite conocer el ambiente en que el personal se desempeña y el conocimiento que tienen sobre las actividades que desempeña, ya que al analizar los resultados se pueden identificar la

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

56

percepción que tiene el personal sobre sus actividades y si existiera diferentes opiniones sobre las actividades a realizar.

El objetivo principal al aplicar las encuestas en éste caso la primera parte es el conocer las características del personal, su experiencia y comprobar la tendencia de la rotación del personal en diferentes áreas. La segunda parte es que el personal describa las actividades que debe desempeñar en su área de trabajo, así como determinar su grado académico lo cual nos ofrecerá un panorama real de las discrepancias que existen en cuanto a su nivel de preparación.

Cuestionario 2. (ver Anexo 2):

Objetivo: Describir las partes en las que se encuentra dividido el cuestionario, y la información que se recolecto en cada una de ellas.

Análisis de conocimientos básicos	Objetivo: Identificar se enfocó a conocer qué tanto conocer sobre terminología bibliotecológica básica que tiene relación sobre el Departamento de Atención a Usuarios.
Conocimiento sobre competencias, y percepción de la comunidad sobre la	Objetivo: Identificar si el personal conoce qué son las competencias

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

57

Biblioteca sus actividades.	laborales, perfil por competencias, el grado de excelencia esperado en sus actividades, la importancia de que se contrate personal de acuerdo a un perfil. Y si consideran que la comunidad conoce los servicios que se ofrecen en su Biblioteca y las actividades que ellos desarrollan.
-----------------------------	---

En el cuestionario dos su objetivo principal es el de identificar que tanto conoce el personal sobre terminología básica que tiene relación con sus actividades diarias, así como si conocen que son las competencias laborales y que beneficio podría darles el que se contaran dentro de la Biblioteca para su Departamento, si conocen que existe una descripción de actividades y lo que ellos perciben sobre la imagen que tiene la Biblioteca ante la comunidad a la que atiende.

Otra forma de identificar características de las actividades que el personal realiza es por medio de la observación, Información obtenida de la observación:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

58

Se seleccionó a una persona de cada departamento, la cual se observó tanto actitudes, como actividades que realiza de forma rutinaria: (ver Anexo 4), en la cual se estuvo observando por el transcurso de una semana de forma intermitente al personal seleccionado.

Capítulo 4: Propuesta de implementación.

En el siguiente capítulo se describirá los procesos que se deberán hacer para la implementación de la propuesta del proyecto. Los modelos utilizados e información utilizada para establecer las competencias para cada uno de los puestos, actividades y conocimiento necesarios que debe cubrir el personal, así como determinar la forma de evaluación por competencias que deberá aplicar al personal que ayudarán a obtener los resultados necesarios para la propuesta de capacitación del personal.

La implementación del proyecto se debe efectuar en las siguientes etapas:

1. Identificar las actividades que se realizan dentro del departamento por cada una de las áreas que lo integra. Se buscará información existente dentro de la biblioteca que ayude a conocer las actividades básicas que el personal debe realizar.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

58

Se seleccionó a una persona de cada departamento, la cual se observó tanto actitudes, como actividades que realiza de forma rutinaria: (ver Anexo 4), en la cual se estuvo observando por el transcurso de una semana de forma intermitente al personal seleccionado.

Capítulo 4: Propuesta de implementación.

En el siguiente capítulo se describirá los procesos que se deberán hacer para la implementación de la propuesta del proyecto. Los modelos utilizados e información utilizada para establecer las competencias para cada uno de los puestos, actividades y conocimiento necesarios que debe cubrir el personal, así como determinar la forma de evaluación por competencias que deberá aplicar al personal que ayudarán a obtener los resultados necesarios para la propuesta de capacitación del personal.

La implementación del proyecto se debe efectuar en las siguientes etapas:

1. Identificar las actividades que se realizan dentro del departamento por cada una de las áreas que lo integra. Se buscará información existente dentro de la biblioteca que ayude a conocer las actividades básicas que el personal debe realizar.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

59

2. Estudio, análisis y selección de modelos que se tomarán como base para determinar las competencias laborales del personal. Se deberá identificar tres modelos que ayuden a establecer las competencias laborales para el personal del Departamento de Atención a Usuarios de la Biblioteca del ITESM, Campus Guadalajara.
3. Determinación de las competencias laborales del personal y diseño de la evaluación por competencias que se aplicará al personal.
4. Establecimiento del perfil por competencias con base a las actividades identificadas para cada uno de las áreas del Departamento de Atención a Usuarios y tomando en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas se comenzará a establecer.
5. Evaluación por competencias. Conforme a las competencias laborales establecidas se deberá diseñar un modelo para evaluar al personal y obtener resultado de cumplimiento y de áreas de oportunidad para proponer un plan de capacitación.
6. Propuesta de capacitación. La propuesta se desarrolla en base a los resultados obtenidos de la evaluación por competencias.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

60

4.1. Etapas de implementación del proyecto:

Etapa 1: Actividades del Departamento de Servicios a Usuarios.

Con base a las encuestas que se realizaron se identificó que dentro de la Biblioteca existe la descripción de las actividades para el Departamento de Atención a Usuarios, el cual ayudará a establecer las competencias laborales, lo cual ayuda mucho el contar con un marco de referencia que ayude tanto establecer el perfil por competencias para cada puesto, así como para determinar las competencias laborales. (ver anexo 5)

Etapa 2: Análisis de modelos.

Para la selección de modelos que nos ayudarán a determinar las competencias laborales para el personal del Departamento de Atención a Usuarios se escogieron tres:

El primer modelo que se tomó en consideración es el de Dirube López Carriles (2004) en el cual nos describe cinco factores que describen la personalidad de los individuos y que se deben considerar ya que las actividades que desarrolla el personal del Departamento de Atención a

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

61

Usuarios es de Persona a Persona y su personalidad determinará cuan competentes son para ofrecer el servicio el área en la que se encuentran.

Estos cinco factores se deben considerar al momento de establecer las competencias laborales y la evaluación por competencias; los cuales son:

- Adaptación: Se refiere si la persona es: estable confiado, efectivo; ó al contrario es: nervioso, vacilante, caprichoso. Y todo esto se refiere a la autoestima de cada persona.
- Sociabilidad: Se refiere si la persona es: sociable, enérgico, teatral, ó al contrario es: tímido, inseguro, reservado. Tanto la introversión y la extroversión se pueden ubicar en este factor.
- Conciencia: Se refiere si la persona es: planificadora, ordenada, confiable; ó en el otro extremo es: impulsivo, descuidado e irresponsable.
- Cordialidad: Se refiere si la persona es: afectuoso, discreto, considerado; y en el opuesto es: Independiente, frío, grosero.
- Apertura intelectual: Se refiere si la persona es: imaginativo, curioso, original, o es: aburrido, sin imaginación o con la mente cerrada.

El segundo modelo que se considero para establecer las competencias laborales del personal se tomo del trabajo “Una metodología de diseño

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

62

curricular para programas de formación profesional por competencias”. En el cual ofrece diferentes formatos para la presentación de las competencias y la forma en que se deben de ir estructurando. (Ver anexo 6)

Y el tercer modelo escogido por su relevancia al tema del proyecto es el trabajo realizado por Vázquez Arcos(2005), ya que su trabajo se basa en una Biblioteca similar a la del Campus Guadalajara y en el área en donde se realizó el determinación de las competencias laborales. (ver anexo 7)

Existen diferentes metodologías para identificar las competencias laborales y para la elección de alguna de ellas depende de varios factores, en especial del uso que se le quiera dar a las competencias después de haberse identificado. (CINTERFOR/OIT, 2003, p 77-79.)

Se debe considerar las siguientes características:

- ✓ Se debe considerar que el enfoque metodológico debe dar respuesta a la definición de la competencia que se va a adoptar y que determina en qué aspectos se centrará la identificación. Son varias las aproximaciones ya que algunas consideran el objeto de análisis a: los logros, resultados, procesos, actividades, tareas o comportamientos.
- ✓ La metodología también tiene relación con quiénes impulsan el proceso de identificación y con la finalidad.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

63

- ✓ La elección de la metodología varía si la identificación apunta al estado actual de las competencias o a las competencias orientas al cambio.

Etapa 3: Competencias del personal.

Tomando como base los resultados obtenidos en la encuesta y en las observaciones, se han detectado que existen puntos de oportunidades que se pueden mejorar en cada área del departamento.

Dirube Mañueco indica que existen diferentes tipos competencias que se enfocan a características especiales dentro de las actividades que debe desempeñar el personal y uno de estos tipos son los “trabajos con tareas rutinarias, pero el servicio se presta es de persona a persona. El personal que trabaja en este tipo de áreas debe saber sonreír, transmitir confianza y optimismo; deben ser cortés y servicial, ya que su principal misión es que los demás se sientan cómodos y complacidos”.

Otra cosa que menciona Dirube Mañueco es que dentro de la biblioteca se debe identificar a las personas eficientes ya que estas se concentran en contribuir y se preguntan si pueden aportar algo que sea significativo para la organización en la cual se encuentran laborando.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

64

Las competencias son características en el comportamiento de las personas que las hacen adecuadas para realizar o desempeñar actividades dentro de una organización y ya que las competencias son conductas de las personas, se puede decir que las competencias son el cúmulo de: (Dirube Mañeco):

- Conocimientos y destrezas
- Valores y hábitos
- Motivos

Para determinar las competencias laborales del personal es necesario identificar las características y poder definir las en forma de conductas, ya que estas nos ayudarán a constituir todas las competencias necesarias para cada el departamento. Además de esto para que se tenga un perfil que nos ayuden a determinar las competencias es necesario preguntarse:

¿Cómo puede hacer una persona eso que produce buenos resultados?

Aquí se analizan cuáles son los conocimientos y las habilidades necesarias para realizar las actividades.

¿Cómo es la persona capaz de hacer eso que produce buenos resultados? Se analiza cuáles son los motivos, valores, rasgos,

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

65

conocimientos de las personas que obtienen esos resultados, y tomando en consideración esto se establecen los perfiles.

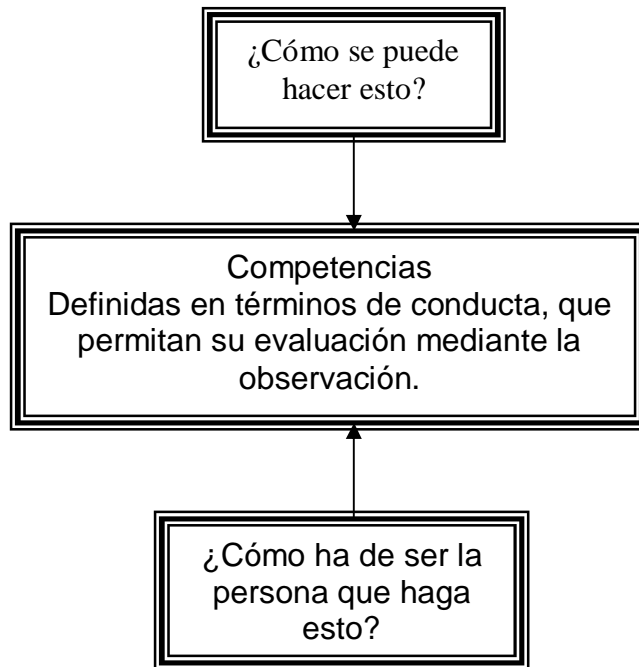


Figura 2. Modelo Dirube Mañueco (2004)

De aquí partimos para la estructuración de las competencias para el personal del Departamento de Atención a Usuarios de la Biblioteca del ITESM, Campus Guadalajara.

Tomando en consideración las actividades que se realizan dentro del Departamento y los modelos antes mencionados se estructuró el formato para la presentación de las competencias (ver anexo 8). Las competencias se encuentran divididas de la siguiente forma:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

66

El primer cuadro de competencias se identificó las actividades y conocimientos básicos que debe de contar el personal para ofrecer un buen servicio sin importar el área en la que se encuentre.

El segundo cuadro se diseño para el área de circulación/reserva, de igual forma se identifico las actividades, procesos y servicios que se realizan dentro de esta área.

En el tercero se enfoco al área de consulta, en el cuarto al área de la sala general y el quinto al área de audio videoteca.

El sexto se enfocó a las actividades propias que se deben de realizar en la coordinación del Departamento de Atención a Usuarios

Etapa 4: Determinar el Perfil por competencias para las áreas del Departamento de Atención a Usuarios.

Dirube Mañueco(2004) menciona que para comenzar a implementar un sistema de competencias laborales, el primer paso sería identificar las competencias necesarias para cada puesto del Departamento con el fin de que se lleve a cabo las actividades con un desempeño excelente.

Menciona además que para establecer las características de cada puesto se puede utilizar dos métodos: uno es tomando en cuenta quienes toman las decisiones que son los que deciden qué características desean

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

67

para cada puesto, y el otro método es el observando a los mejores en cada puesto y se toma como referencia estas características para establecer el perfil.

“La revisión del perfil por competencias debe atender a la realidad actual del sector ocupacional y a las tendencias que se percibe en su evolución” (CINTERFOR/OIT, 2003, p 90.)

Dentro de la investigación se tomó como base los resultados de la observación así como de la descripción de las actividades que se tiene dentro de Biblioteca. (Ver Anexo 9)

El perfil por competencias para el personal del Departamento de Atención a Usuarios se encuentra dividido de la siguiente forma:

- Primero se encuentra el perfil para el coordinador del Departamento, se definieron características de acuerdo a los siguientes puntos: orientación al logro, iniciativa, búsqueda de información, preocupación por el orden, conducta, competencias sociales, orientación al cliente, desarrollo de personas, trabajo en equipo y preparación educativa.
- En segundo se definió el perfil para el personal auxiliar del Departamento de acuerdo a los siguientes puntos: Preparación, orientación al logro, iniciativa, búsqueda de información, preocupación

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

68

por el orden, conducta, competencias sociales, orientación al cliente y trabajo en equipo.

De estas características se comenzó a definir lo que se esperaba que el personal tenga o pueda obtener para que cumpla con las competencias laborales establecidas para el Departamento de Atención a Usuarios.

Etapa 5: Evaluación por competencias:

Existen varios modelos para llevar a cabo la evaluación por competencias del personal, que sirven de referencia para identificar las competencias posee una determinada persona para compararlas con el modelo y evaluar al personal de acuerdo a su desempeño (Dirube Mañueco, p. 180-184, 2004):

Evaluación mediante cuestionario:

Los cuestionarios se pueden construir a partir de diccionarios de competencias o por pautas de conducta de diferentes competencias. “Pese que las preguntas del cuestionario se encuentran expresadas de forma genérica, cuando se lleva a cabo la evaluación hay que identificar situaciones concretas del trabajo en las cuales el evaluado haya llevado a cabo esas conductas”(Dirube Mañueco, p. 180, 2004).

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

69

Evaluaciones de 360°:

Es parecido al sistema anterior, solo que en este es necesario evaluar a distintas personas, lo que permite obtener diferentes perspectivas sobre su conducta.

Assessment center: Es donde una serie de personas que van a ser evaluadas son sometidas a una serie de ejercicios en los que se combinan las pruebas escritas, la representación de situaciones simuladas y distintos juegos; los asistentes participan, mientras un grupo de expertos observa sus conductas y las tabulan de acuerdo con las definiciones de acuerdo a diccionarios de competencias.

En este caso se optó por el cuestionario, tomando en cuenta las competencias laborales antes definidas se comenzó por diseñar una evaluación haciendo preguntas muy concretas sobre las actividades que realiza el personal de acuerdo a su área de trabajo, solicitando que explicará en qué consistía alguna actividad en específico, describiera las políticas o actividades que debe realizar en su área de trabajo, esto con el fin de que las respuestas ofrezcan información útil que apoye al diseño de la propuesta de capacitación, al igual que en las encuestas se les debe poner una leyenda explicándoles el objetivo real de la aplicación de la evaluación. Se diseñaron 5 tipos diferentes de evaluaciones que se deben de aplicar de acuerdo al

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

70

personal, en cada evaluación se especifica a que personal se encuentra enfocado esa cuestionario(ver anexo 10):

- ✓ La primera se debe aplicar a todo el personal del Departamento de Atención a Usuarios, ya que esta evaluación se enfoca al primer cuadro de competencias laborales que se diseño para el Departamento, que incluye las actividades y conocimiento básicos que deben realizar y tener todo el personal.
- ✓ La segunda se enfoca a las actividades, procesos y servicios que se ofrecen dentro del área de circulación/reserva.
- ✓ En la tercera se enfoca al área de consulta y audio videoteca, ya que el personal de consulta también debe de atender esta área, de igual forma se cuenta con preguntas que hacen referencias a las actividades, procesos y servicios que se deben realizar dentro de esa área.
- ✓ En la cuarta se enfoco al área de Sala general y se tiene preguntas relacionadas a los procedimientos, servicios y actividades propias de esta.
- ✓ En el quinto cuestionario se establecieron preguntas sobre las actividades que debe realizar el coordinador del Departamento.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

71

Etapa 6: Propuesta de capacitación:

El objetivo de la Capacitación basada en competencias “es el desarrollar una fuerza laboral competente, con énfasis en la adquisición de habilidades prácticas necesarias en los lugares de trabajo, las cuales son definidas por los empleadores” (Saluja, 2002).

Existen dos enfoques básicos para la capacitación basada en competencias que Saluja(2002) llama “el de Reino Unido” y “el de los Estados Unidos”.

En el modelo del Reino Unido se define en función de lo que se espera que el personal competente haga en un área determinada. La atención se centra en las funciones, no en el oficio y en la competencia en el lugar de trabajo.

En cuanto al modelo de los Estados Unidos se analiza desde el punto de vista de las competencias que habilitan a una persona para desempeñar dichas actividades. La atención se centra en las características que determinan que el desempeño sea efectivo y óptimo.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

72

Para formular un programa de capacitación es necesario que (Intecap, p 1):

- ✓ Se visualice a la institución de manera integral, considerando su problemática y problemas que motivan el requerimiento de capacitación del personal.
- ✓ Se debe describir lo más amplio posible a la población que será objeto de intervención.
- ✓ Describir las competencias laborales que se requieren desarrollar para lograr un desempeño compatible con la naturaleza de funciones que realizan, que deben realizar ó deberían realizar estas personas.
- ✓ Además es necesario definir cual es el objetivo de desarrollo, logros que se esperan sean alcanzados una vez finalizada la formación.
- ✓ Definir que competencias son las que se abordarán en el programa, los prerrequisitos, la identificación de contenidos y definición de la estructura del programa.
- ✓ Otra cosa, es determinar las estrategias de formación: Modalidades o forma de entrega de los contenidos, métodos didácticos y los medios.
- ✓ Determinar las estrategias de evaluación formativa para corroborar el aprendizaje logrado por los participantes en función de los objetivos generales y específicos.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

73

Las etapas para desarrollar el programa de capacitación es la siguiente:

Análisis de la necesidad de capacitación:

Definir la problemática:

Es la descripción del estado en que se encuentra la población a la cual se enfoca la capacitación, definiendo su problemática, su necesidad de formación, en el cual se describa la naturaleza del problema que contribuye al desempeño del personal.

Descripción de la población:

Los datos que se deben incluir son:

- ✓ Nivel de escolaridad o titulación académica. Si se trata de una población que es heterogénea, se debe dejar constancia en el documento.
- ✓ Funciones/actividades que desempeñan los integrantes de la población destinataria de la capacitación.
- ✓ Experiencia de trabajo en las funciones descritas en el elemento anterior. Especificando la experiencia de trabajo (en el caso de que la población cuente con experiencia promedio sólo se pondrá la experiencia promedio de la población, en caso contrario que se tenga una diversidad en cuanto

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

74

experiencia, se dejará constancia de este hecho indicando el rango de heterogeneidad).

- ✓ Indicar intereses y aptitudes de la población, así como hábitos y estilos de aprendizaje, incluyendo la capacidad de lectura y si han participado en acciones de formación presenciales o a distancia.

Descripción de las competencias laborales necesarias:

Se deberá ofrecer un documento en el cual se establezcan las competencias laborales (pertinentes para el área de trabajo) que beneficiaría a la institución que el personal contará con ellas. Las unidades de competencia corresponden a los principales procesos en que se puede desglosar una función, que a su vez pueden ser desglosadas en elementos simples que requieren para su ejecución un conjunto de conocimientos, destrezas y/o actitudes.

Identificación de las competencias a desarrollar

Se deberá seleccionar entre las unidades o elementos de las competencias identificadas, las que serían utilizadas como referencia de formación. Para la selección se debe tomar en cuenta:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

75

- ✓ Nivel de la población beneficiada.
- ✓ La posibilidad real de alcanzar el dominio de las mismas en el tiempo que duré el curso.
- ✓ Necesidad de abordar durante el curso aquellas competencias que por su carácter crítico es imprescindible para el ejercicio de las funciones de desempeño se proponen en el programa.
- ✓ La relación que exista entre diferentes competencias, lo cual provoque que sea necesario el dominio de una para el aprendizaje de otra.

Puede pasar que una competencia sea una unidad dentro del programa de capacitación, pero se recomienda que sean dos por unidad por los factores Psico-pedagógicos.

Después se seleccionará entre los elementos de la competencia aquellos que serán utilizados como referencia para la formación.

- ✓ Se debe seleccionar los elementos de competencia que correspondan a las unidades seleccionadas, tomando en cuenta el nivel de competencia de la población.
- ✓ Luego se debe incluir los elementos de las competencias (Unidades de enseñanza) para cada módulo de la capacitación.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

76

Formulación de objetivos y definición de pre-requisitos

Formulación de objetivos:

Se debe formular un objetivo general para cada módulo de la capacitación. En la formulación se deben utilizar frases cuya sintaxis es la siguiente:

- ✓ Sujeto
- ✓ Verbo activo que expresa una actividad observable a ser aprendida por el participante.
- ✓ Complemento, que describe el objeto sobre el que recae la acción expresada por el verbo, así como el producto de esta acción.

De igual forma se deberán formular un objetivo específico por cada uno de los elementos de competencia seleccionados y deberán incluir la siguiente estructura:

- ✓ Condiciones de ejecución, que se refiere a la descripción de las circunstancias concretas en que la acción aprendida tendrá lugar.
- ✓ Criterios de desempeño, que consisten en una identificación de los factores que evidencian una actividad aprendida y realizada de manera exitosa o correcta.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

77

Descripción de pre-requisitos:

Definición de las competencias básicas y genéricas que deben poseer los participantes como condición para participar en el curso. Para la definición se debe tomar en cuenta:

- ✓ Nivel de competencia de la población.
- ✓ Objetivos que se propone alcanzar.
- ✓ Duración máxima del curso.

Identificación de contenidos y definición de las estructuras del programa

Identificación de contenidos:

Los contenidos se despenden de los objetivos específicos formulados, y de los conocimientos, destrezas y actitudes identificados como necesarios para los elementos de competencia seleccionados en relación con cada objetivo específico.

Definición de la secuencia y distribución por materias del tiempo de capacitación:

Es necesario tener en cuenta los posibles condicionamientos que puedan existir entre los diferentes contenidos, considerando que algunas competencias requieran del aprendizaje previo de otra. El diseño deberá

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

78

respetar el orden de las materias, la relación que existe entre objetivos generales y específicos.

Identificación de las estrategias de formación

Se debe indicar por cada tema:

- ✓ El tipo de razonamiento que será utilizado para lograr el aprendizaje.
La selección se hace teniendo en cuenta el nivel de los participantes y de la naturaleza de los contenidos a tratar.
- ✓ Métodos didácticos que mejor se adapten al tipo de razonamiento identificado (estudio individual, ejercicios prácticos, trabajo en grupos, etc.).
- ✓ Los medios didácticos a emplear, que mejor se complementen con los métodos seleccionados (material impreso, medios visuales, medios audiovisuales, etc.).

El resultado de esta etapa permitirá que el responsable de la capacitación tenga una visión clara sobre los métodos y medios alternativos que podrá utilizar para tratar cada tema.

Descripción de la estrategia de evaluación del aprendizaje

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

79

Se debe diseñar para cada objetivo específico una estrategia de evaluación formativa. Además se deberá indicar el/los tipo(s) de evaluación (preguntas, ejercicios, etc.) que se utilizarán para evaluar el aprendizaje de cada objetivo específico. El responsable de la capacitación podrá utilizar los resultados para orientar a los docentes que impartirán los temas sobre el conocimiento que la población ha adquirido y la negociación de los términos para su intervención en la estrategia de evaluación que deberán ser aplicadas al término del tema.

Descripción de la estrategia de evaluación sumativa o de competencias

Se deberá diseñar una evaluación sobre el curso en su conjunto, indicando los tipos de instrumentos de evaluación que serán utilizados para evaluar el aprendizaje logrado por los participantes en la actividad de capacitación. De igual forma se deberá tener un instrumento para evaluar el logro de los objetivos del curso.

Con base a lo anterior se podrá realizar un programa de capacitación con la información que se obtuvieron tanto de las encuestas, observación, de las competencias laborales y del perfil por competencias para los puestos del Departamento de Atención Usuarios.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

80

Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones

En el presente trabajo se desarrollo el perfil por competencias para cada uno de las áreas que se encuentran dentro del Departamento de Atención a Usuarios, se describe todo el procedimiento que se debe realizar para la implementación del perfil por competencias para cualquier biblioteca académica, ya que lo que se debe hacer es identificar las actividades que se realizan dentro de ella y establecer el perfil para cada esas actividades. Ya que en el presente trabajo se estableció las competencias para cada actividad y proceso que se realizan en cada uno de las áreas, este tipo de modelos se podrá aplicar después que sea aprobada por la dirección de la Biblioteca la evaluación y comenzar a desarrollar el programa de Capacitación por Competencias de acuerdo con los resultados obtenidos. Ya que en el presente trabajo solo se establecen las bases para después llegar a desarrollar estas dos últimas etapas.

Las recomendaciones para utilizar este trabajo como modelo son las siguientes:

Identificar las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas del Departamento de Atención a Usuarios.

Describir las actividades que se desarrollan en el Departamento.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

81

Comenzar con el análisis para establecer el perfil por competencias para cada una de las actividades identificadas y para cada uno de los puestos que se encuentran dentro del Departamento.

Establecer las competencias para estas actividades y los puestos.

Desarrollar la evaluación por los perfiles antes establecidos.

Esperar la aprobación de la Dirección para la aplicación y aplicarla.

Análisis de los resultados y comenzar con el desarrollo del plan de capacitación para el personal.

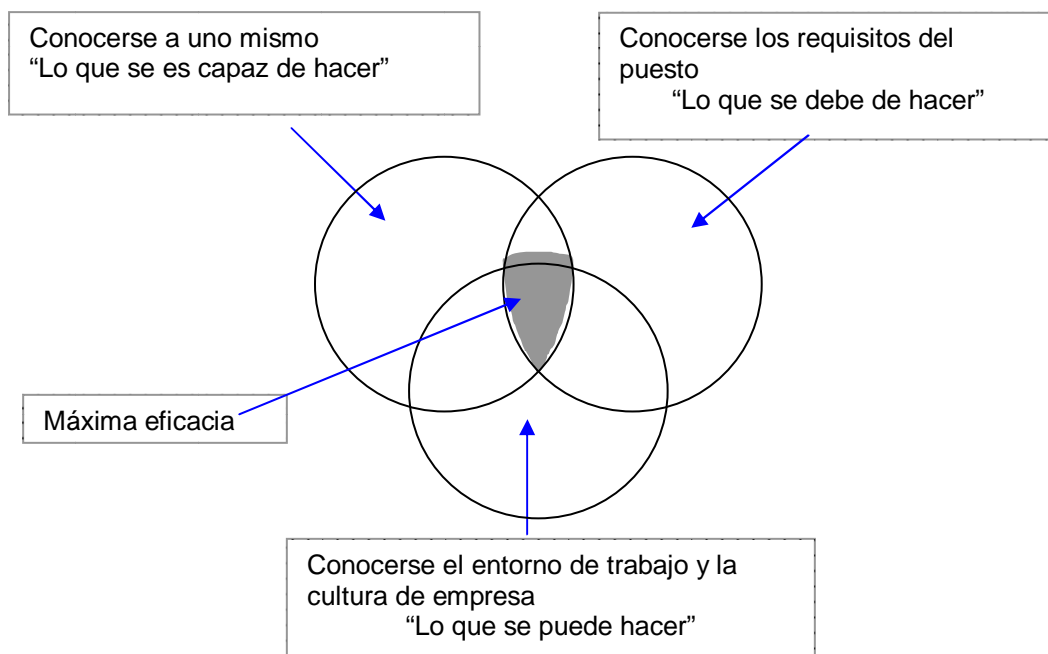


Figura: 3 Modelo de gestión por competencias.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

82

ANEXOS:

Anexo 1:

Cuestionario 1:

Perfil del personal.

Instrucciones: Por favor conteste el siguiente cuestionario según sea el caso.

1.-¿Cuánto tiempo tiene trabajando dentro de la Biblioteca?

2.-¿Qué puesto ocupó cuando comenzó a laborar en la misma?

3.-¿A ocupado más de un puesto durante el tiempo que tiene trabajando dentro de la institución?

Sí_____

No_____ (en éste caso pasar a la pregunta 5)

4.-¿En cuales y qué actividades realizaba?

5.-¿Cuál es su puesto actual?

6.- ¿Cuánto tiempo tiene ocupando ese puesto?

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

83

7.-Describa por favor las actividades que desempeña:

8.- Grado académico:

Anexo 2:

Cuestionario 2:

Análisis de conocimientos básicos:

Instrucciones: Por favor conteste en medida de lo posible las siguientes preguntas.

Nota: Este cuestionario se realiza con el único fin de obtener datos verídicos sobre el personal de la biblioteca y sus respuestas servirán para un proyecto de tesis.

1.-¿Sabe usted qué es una biblioteca pública, académica y especializada?

Sí _____

No_____ (En éste caso pasar a pregunta 3)

2.-Por favor describa cada uno de los tipos antes mencionados:

Pública:_____

Académica:_____

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

83

7.-Describa por favor las actividades que desempeña:

8.- Grado académico:

Anexo 2:

Cuestionario 2:

Análisis de conocimientos básicos:

Instrucciones: Por favor conteste en medida de lo posible las siguientes preguntas.

Nota: Este cuestionario se realiza con el único fin de obtener datos verídicos sobre el personal de la biblioteca y sus respuestas servirán para un proyecto de tesis.

1.-¿Sabe usted qué es una biblioteca pública, académica y especializada?

Sí _____

No_____ (En éste caso pasar a pregunta 3)

2.-Por favor describa cada uno de los tipos antes mencionados:

Pública:_____

Académica:_____

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

84

Especializada:_____

_____.

3.-¿De qué tipo considera usted la biblioteca donde trabaja?

_____.

¿Por qué?

_____.

4.-¿Sabe usted qué es un OPAC?

_____.

Describalo:_____.

5.-¿Sabe cómo se establece una estrategia de búsqueda?, descríbala:

_____.

6.-¿Usted sabe qué son los Atención a Usuarios?

Sí _____

No_____ (En este caso pasar a pregunta 6)

7.-Podría por favor describir las actividades que se debe realizar:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

85

8.-¿Conoce usted en qué consiste la formación de usuarios?

Sí_____ No_____

Puede describirlo por favor:

9.-¿Sabe usted qué es un perfil por competencias?

Sí____ No_____

10.-¿Sabe usted qué son las competencias laborales?

Sí____ No_____ (en este caso pasar a la pregunta 12)

11.-¿Considera que son importantes las competencias laborales para su desempeño dentro de la Biblioteca?

Sí____ No_____

¿Por qué?

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

86

12.-¿Sabe usted qué es lo que se espera que realice usted dentro de su puesto y cual es el grado de excelencia que se espera que realice?

Sí_____ No_____

13.-¿Le gustaría saberlo?

Sí_____ No_____

¿Por qué?

Instrucciones: Por favor conteste las preguntas según sea el caso.

1.-¿Considera usted que el personal que se encuentra trabajando en su departamento se seleccionó por cubrir ciertos estándares?

Sí_____

No_____

¿Por qué?_____.

2.- ¿En cuanto a la contratación de personal dentro de la biblioteca, considera qué es necesario establecer estándares, en el cual el nuevo personal deberá de cubrirlos?

Sí_____

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

87

No_____

¿Por qué?_____.

3.-¿Usted sabe si dentro de la biblioteca se cuenta con perfiles para los puestos, establecidos para la contratación de persona de su departamento?

Sí_____

No_____

4.-¿En la biblioteca cuentan con la descripción de las actividades que se deben de realizar en su departamento?

Sí_____ (En este caso pasar a la pregunta 5)

No_____ (En este caso pasar a la pregunta 6)

5.-¿Sabe dónde puede consultarlas?

Sí_____ No_____

6.-¿Cómo considera usted a su biblioteca que es?

Competitiva

Medianamente competitiva

Poco competitiva

7.-¿Según usted qué considera que necesita la Biblioteca para mejorar?

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

88

8. -¿Usted considera qué la comunidad conoce las actividades que realiza usted dentro de la biblioteca?

Sí_____

No_____

9.-¿Según su opinión en qué grado considera que la comunidad conoce las actividades y trabajos que se realizan dentro de la biblioteca?

_____Lo conocen por completo.

_____Lo conocen poco.

_____No lo conocen.

10.-¿Usted considera qué es importante que la comunidad conozca las actividades que usted realiza?

Sí_____

No_____

¿Por qué?:

Se le agradece su cooperación para responder la encuesta.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

89

Anexo 3:

Resultados de las encuestas:

Perfil del personal:	Resultados
Mayoría del personal	Han trabajado en diferentes puestos y/o departamentos dentro de la Biblioteca, por lo cual también han realizado diferentes actividades.
De un 100% del personal encuestado solo un 1% por cierto	No ha tenido cambios de área de trabajo y esto porque tiene 7 meses trabajando en la biblioteca.
puestos que ocupan actualmente	El 70% del personal tienen muy poco en este y un 30% por cierto tiene más tiempo en su puesto actual.
Descripción de actividades básicas:	Resultados:
Coordinador:	Garantizar el funcionamiento de las áreas de servicio, coordinación del personal.
Reserva:	Préstamo de materiales de reserva, recepción de materiales de

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

90

	acervo general y videoteca.
Consulta:	Préstamo de cubículos, préstamo de material de audiovideoteca, servicio referencia, cuidar el orden de la sala.
Sala general:	Administrar la colección general, préstamos, préstamo de cubículos, apoyo a los usuarios, orientación en uso de colección, referencia, préstamo entre campus e intercalación de material.
Análisis de conocimiento básicos	Resultados:
Competencias laborales	El personal concuerda en que son importantes porque les ofrecería una orientación de cómo deben realizar sus actividades en su área de trabajo, los ayudaría a superarse, mejorar su desempeño dentro de la biblioteca.
Perfil por competencias	Algunos no saben qué es un perfil por competencias y las competencias laborales.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

91

Determinar las competencias laborales	Demuestran interés en que se realice éste tipo de trabajo dentro de la Biblioteca, ya que lo consideran como una gran ayuda para mejorar su trabajo.
Estándares de calidad y descripción de actividades	Un 80% del personal mencionan que sí conocen lo que se espera que realicen en su puesto y el grado de excelencia del mismo y un 20% menciona que no conoce con exactitud qué es lo que espera que deba realizar y el grado de excelencia de sus actividades. Aún que concuerdan en que esto les ayudaría a conocer si su desempeño es el adecuado y mostraría áreas de oportunidad para mejorar.
Contratación de personal	Todos mencionan que el personal del Departamento de Atención a Usuarios se ha contratado por cubrir ciertos estándares y al preguntarles el por qué consideraban esto,

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

92

	<p>variaron sus respuestas; algunos mencionaron que por el tipo de perfil que tiene cada uno se contrataron, ya que cubrieron ciertas características que se buscaban; y concuerdan todos en que, estas características son las que ayudan a brindar una buena atención y mejorar la Biblioteca; y consideran que si es necesario establecer estándares de calidad para la contratación de nuevo personal.</p>
Perfil establecido para los puestos	<p>El 50% del personal menciona que si existe perfiles establecidos para los puestos que ayudan a la contratación de personal, y el otro 50% de las personas contestaron que no. Todos concuerdan en que dentro de la biblioteca se cuenta con la descripción de las actividades que se deben de realizar en su departamento y sí conocen donde</p>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

93

	pueden consultarlas.
Percepción sobre la Biblioteca	El 90% del personal concuerda en que su biblioteca es competitiva y un 10% indica que es medianamente competitiva.
Mejoras para la Biblioteca e imagen de la misma y cuanto conoce la comunidad las actividades y servicios que se ofrecen.	<p>Algunos indicaron que es necesario mejor comunicación entre las áreas, mejorar el equipo de computo, mejorar el enlace que tiene la biblioteca con la academia, mejorar que se utilice más las colecciones, contratar a mas personal y motivar al personal que se encuentra en la biblioteca.</p> <p>La mayoría concuerda con que la comunidad no conoce las actividades que realizan en la biblioteca; además consideran que en que la comunidad conoce poco las actividades y trabajos que se realizan dentro de la biblioteca y todos concuerdan que es importante</p>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

94

	que la comunidad conozca las actividades que el personal realiza.
--	---

Anexo 4:

Resultado de la observación:

Área	Observaciones
Reserva	<p>La puntualidad de la persona seleccionada no es la adecuada, durante el lapso que se estuvo observando se observó que llegó tarde o faltó al trabajo sin haber reportado la razón de su falta.</p> <p>En cuanto a la atención a los usuarios es amable, pero a veces es necesario ofrecer al cliente una sonrisa y/o modular el tono de voz, ya que se observó una situación que está ocurriendo a causa de la implementación de una nueva metodología para ofrecer el servicio, ahora el personal de reserva les piden a los usuarios la clasificación de los libros y que revisen si se encuentra disponible por medio del catálogo en línea, para poder prestarles los libros y ya que los usuarios no están acostumbrados a veces se llegan a molestar. En estos casos es necesario el personal no tomen estas reacciones de forma personal y traten de explicarles con voz</p>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

94

	que la comunidad conozca las actividades que el personal realiza.
--	---

Anexo 4:

Resultado de la observación:

Área	Observaciones
Reserva	<p>La puntualidad de la persona seleccionada no es la adecuada, durante el lapso que se estuvo observando se observó que llegó tarde o faltó al trabajo sin haber reportado la razón de su falta.</p> <p>En cuanto a la atención a los usuarios es amable, pero a veces es necesario ofrecer al cliente una sonrisa y/o modular el tono de voz, ya que se observó una situación que está ocurriendo a causa de la implementación de una nueva metodología para ofrecer el servicio, ahora el personal de reserva les piden a los usuarios la clasificación de los libros y que revisen si se encuentra disponible por medio del catálogo en línea, para poder prestarles los libros y ya que los usuarios no están acostumbrados a veces se llegan a molestar. En estos casos es necesario el personal no tomen estas reacciones de forma personal y traten de explicarles con voz</p>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

95

	<p>moderada. Esto no quiere decir que el personal sea grosero con los usuarios simplemente que al notar la molestia estos el personal tiende a ser directos con los alumnos.</p>
Consulta	<p>La persona encargada del área tiene buena disposición para atender a los usuarios, procura ofrecer una sonrisa y atenderlos bien. El problema que se identificó es que cuando el coordinador se encuentra fuera del área, el personal de consulta tiene que estar atendiendo las dos áreas.</p>
Sala general	<p>El personal es amable y atento con los usuarios, pero al igual que el personal de reserva se observó que necesitan al igual que el personal de reserva ofrecer una sonrisa ya que a veces si se comportan muy serios y esto no promueve la empatía entre el personal y los usuarios, y que estos últimos no sientan confianza en preguntar. Además porque es un área en la cual el personal debe procurar que se mantenga el orden dentro de la sala, por lo cual es necesario que también modulen su tono de voz para decirles las políticas que tiene la biblioteca para el área.</p>
Coordinador / Videoteca	<p>Se detecto que dado las actividades que le corresponden al coordinador a veces tiene que cubrir alguna otra área ya sea porque algún compañero de departamento no llegó temprano o faltó le corresponde al coordinador cubrir esa área y por</p>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

96

	<p>consecuencia deja sola su área y esto provoca que la persona de consulta tenga que atender dos áreas. Le falta comunicar acuerdos que se han tomado entre los diferentes departamentos que afecten al departamento de Atención a Usuarios a todo el personal que se encuentra a su cargo. En cuanto a la atención se detectó que en ocasiones es muy atento con los usuarios y en otras ocasiones le falta ser atento.</p>
--	---

Anexo 5:

Dentro de esta descripción de actividades están subdivididas de la siguiente forma:

- Atención a usuarios: Son actividades que todo el personal del Departamento de atención a usuarios debe realizar sin importar el área en la que se encuentre trabajando en la biblioteca.
- Circulación: En este apartado se describen cada una de las actividades que se realizan dentro del área de circulación.
- Consulta: Se describe las actividades propias del área de consulta, así como las políticas establecidas para este departamento en específico.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

96

	<p>consecuencia deja sola su área y esto provoca que la persona de consulta tenga que atender dos áreas. Le falta comunicar acuerdos que se han tomado entre los diferentes departamentos que afecten al departamento de Atención a Usuarios a todo el personal que se encuentra a su cargo. En cuanto a la atención se detectó que en ocasiones es muy atento con los usuarios y en otras ocasiones le falta ser atento.</p>
--	---

Anexo 5:

Dentro de esta descripción de actividades están subdivididas de la siguiente forma:

- Atención a usuarios: Son actividades que todo el personal del Departamento de atención a usuarios debe realizar sin importar el área en la que se encuentre trabajando en la biblioteca.
- Circulación: En este apartado se describen cada una de las actividades que se realizan dentro del área de circulación.
- Consulta: Se describe las actividades propias del área de consulta, así como las políticas establecidas para este departamento en específico.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

97

- Audio videoteca: Se describe las actividades y forma de préstamos de los materiales que en esta área se encuentran.
- Acervo general: Aquí al igual que en los demás apartados se describen las actividades específicas que se realizan dentro de esta área.
- Millenium: En este apartado se describe los procedimientos que se deben realizar para dar de baja profesores, alumnos y personal de millenium, al igual como darlos de alta y la forma de sacar reportes necesarios para el departamento.
- Eventos: Aquí se describe cada uno de los procedimientos para plantear, prepara y montar los eventos de promoción que el área realiza.
- Inventario: Se describe el procedimiento para llevar acabo el inventario y el cierre del mismo.

Atención a usuarios

Asesoría en el uso del catálogo electrónico:

Una de las primeros procedimientos que se establecieron en la biblioteca para que el personal de las áreas de consulta, acervo general, circulación/reserva y videoteca, es la asesoría a los usuarios en el uso del OPAC ó catálogo electrónico. Para esto se requiere que el personal de las

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

98

áreas deberá de conocer y dominar el uso del OPAC, o catálogo electrónico y deberán ser capacitados por el Coordinador del Departamento de Atención de Usuarios.

El personal deberá dar asesoría a los usuarios de acuerdo a sus necesidades de información. Y conocerá las dos formas que tiene el catálogo las búsquedas (búsqueda sencilla y búsqueda avanzada).

Asesoría en la obtención del NIP:

La segunda actividad que el personal de circulación/reserva, acervo general, consulta y videoteca deben dominar el procedimiento a seguir para la obtención del NIP, ya que cada inicio de semestre siempre se cuenta con nuevos alumnos que no cuentan con uno y para los servicios que ofrece la biblioteca es necesario que todos cuenten éste.

Apartado de materiales que se encuentran prestados:

El personal de las áreas de Circulación/reserva, consulta, videoteca y sala general deberán conocer el procedimiento para realizar el apartado de los materiales que se encuentran prestados y los necesita otro usuario. Se deberá apartar un ejemplar del libro que necesita el usuario de la biblioteca del Campus Guadalajara en el sistema Millenium.

Préstamo vacacional:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

99

El personal deberá conocer las políticas internas para que se pueda realizar los préstamos vacacionales a los usuarios y el tiempo de duración del préstamo, las áreas involucradas en el préstamo son circulación/reserva y Sala general.

Circulación

Registro de préstamo:

El personal deberá conocer el procedimiento y políticas para que pueda dar material en préstamo.

Procedimiento de reportes de materiales extraviados:

El personal de las áreas de circulación/reserva, consulta, videoteca y sala general se deberá identificar los materiales que no se encuentran dentro de las colecciones, conocer los procedimientos establecidos para la búsqueda, verificación y recuperación de los materiales que se encuentren extraviados.

Registro de devoluciones:

Deberán conocer el procedimiento para realizar la devolución de todo el material que sale de la biblioteca por préstamo, ya que en el área de circulación es donde se regresan todos los materiales.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

100

Procedimiento para cargos y ajustes de manuales:

El área involucrada es circulación y al personal que se encuentra en el área deberá informarle cuando los alumnos cuentan con multas y además se les debe de avisar que las multas se cargará a su colegiatura y que tesorería del campus deberá pagar dicha multa. Además de que el personal tendrá que conocer el procedimiento para que se haga el cargo dentro del sistema millenium.

Procedimiento de libros devueltos por buzón:

Personal a cargo es el de circulación, deberá conocer el procedimiento establecido para la devolución y reportar el maltrato de materiales que se encuentran en el buzón.

Elaboración de reporte de multas por atrasos:

El personal involucrado en ésta actividad es el de circulación. Deberán conocer cómo generar un reporte de multas en el sistema millenium y los procedimientos para hacer el cargo de estas a tesorería.

Elaboración de reporte de préstamos vencidos:

El personal encargado son el coordinador y el de circulación, conocerán como elaborar reportes de préstamos vencidos y el

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

101

procedimiento para reportar estos materiales y la reclamación de los materiales.

Depuración semestral de reserva:

Personal involucrado circulación, sala general. El personal deberá conocer como obtener un reporte en el sistema Millenium de materiales con ubicación GDAR y con préstamos 0 (cero), y el procedimiento para retirar éste título de la colección y enviarlo a sala general.

Procedimiento de materiales perdidos (el usuario avisa):

El personal que deberá el reporte de éste tipo de materiales extraviados es el de circulación y deberá conocer el procedimiento que se debe realizar para el cargo y reposición del material.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

102

Procedimiento de materiales en reposición (el usuario está activo):

El personal de circulación es el encargado de conocer el procedimiento que se debe realizar para la reposición de materiales cuando los usuarios se encuentran activos dentro del campus.

Procedimiento de reposición de etiquetas de clasificación:

El personal de circulación, consulta, videoteca y sala general deberán detectar aquellos materiales que requieran cambio de la etiqueta de clasificación y además deberán conocer el procedimiento para hacer el reporte de estos materiales al departamento de procesos técnicos.

Procedimiento de reposición de códigos de barra:

El personal de área será el encargado de detectar aquellos materiales que requieran el cambio de la etiqueta del código de barras y el procedimiento para hacer entrega del material a adquisiciones para el cambio y reposición de una nueva.

Procedimiento identificación de libros candidatos a encuadernación:

El personal de cada área serán los encargados de detectar los libros que se encuentran en mal estado y que necesiten que se envíen a encuadernación y el procedimiento para hacer el reporte a la persona

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

103

encargada del Departamento de Atención a Usuarios de estos libros, para que realice la entrega del material al Departamento de Adquisiciones.

Registro de devoluciones audiovisuales:

El personal de circulación es la encargada de hacer la devolución del material y conocer el procedimiento para la revisión del material, registro en el sistema millenium y entrega al área correspondiente.

Consulta

Procedimiento de préstamos de salas de estudio en grupo

Personal es el del área de consulta y sala general, deberán conocer el procedimiento para el préstamo de los cubículos.

Procedimiento de reportes de materiales extraviados:

El personal de las áreas de circulación/reserva, consulta, videoteca y sala general se deberá identificar los materiales que no se encuentran dentro de las colecciones, conocer los procedimientos establecidos para la búsqueda, verificación y recuperación de los materiales que se encuentren extraviados.

Procedimiento de reposición de etiquetas de clasificación:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

104

El personal de circulación, consulta, videoteca y sala general deberán detectar aquellos materiales que requieran cambio de la etiqueta de clasificación y además deberán conocer el procedimiento para hacer el reporte de estos materiales al departamento de procesos técnicos.

Procedimiento de registro de uso interno:

El personal del área deberá conocer cómo realizar el registro de uso interno de los materiales utilizados de la colección de consulta, para que se haga el registro en el sistema millenium.

Procedimiento de reposición de códigos de barra:

El personal de área será el encargado de detectar aquellos materiales que requieran el cambio de la etiqueta del código de barras y el procedimiento para hacer entrega del material a adquisiciones para el cambio y reposición de una nueva.

Procedimiento identificación de libros candidatos a encuadernación:

El personal de cada área serán los encargados de detectar los libros que se encuentran en mal estado y que necesitan que se envíen a encuadernación y el procedimiento para hacer el reporte a la persona encargada del Departamento de Atención a Usuarios de estos libros, para que realice la entrega del material al Departamento de Adquisiciones.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

105

Procedimiento asesorías CAALETEC

El personal del área será la encargada de conocer el procedimiento para ofrecer las asesorías del CAALETEC (Centro de Auto Aprendizaje de Lenguas Extranjeras del TEC).

Control de servicio CAALETEC

El personal del área será el encargado de mantener el control del servicio al CAALETEC y de conocer el procedimiento para ofrecer el servicio.

Procedimiento cuidado del orden y disciplina:

El personal del área será el encargado de conocer los procedimientos para mantener su área en orden y disciplina de acuerdo a las políticas de cada área.

Acervo general

Procedimiento de préstamos de salas de estudio en grupo

Personal es el del área de consulta y sala general, deberán conocer el procedimiento para el préstamo de los cubículos.

Procedimiento de reportes de materiales extraviados:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

106

El personal de las áreas de circulación/reserva, consulta, videoteca y sala general se deberá identificar los materiales que no se encuentran dentro de las colecciones, conocer los procedimientos establecidos para la búsqueda, verificación y recuperación de los materiales que se encuentren extraviados.

Procedimiento de reposición de etiquetas de clasificación:

El personal de circulación, consulta, videoteca y sala general deberán detectar aquellos materiales que requieran cambio de la etiqueta de clasificación y además deberán conocer el procedimiento para hacer el reporte de estos materiales al departamento de procesos técnicos.

Procedimiento de reposición de códigos de barra:

El personal de área será el encargado de detectar aquellos materiales que requieran el cambio de la etiqueta del código de barras y el procedimiento para hacer entrega del material a adquisiciones para el cambio y reposición de una nueva.

Procedimiento identificación de libros candidatos a encuadernación:

El personal de cada área serán los encargados de detectar los libros que se encuentran en mal estado y que necesiten que se envíen a encuadernación y el procedimiento para hacer el reporte a la persona

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

107

encargada del Departamento de Atención a Usuarios de estos libros, para que realice la entrega del material al Departamento de Adquisiciones.

Procedimiento de reposición de códigos de barra:

El personal de área será el encargado de detectar aquellos materiales que requieran el cambio de la etiqueta del código de barras y el procedimiento para hacer entrega del material a adquisiciones para el cambio y reposición de una nueva.

Procedimiento de recepción de devoluciones

El personal del área será el encargado de conocer los procedimientos para recoger el material de devolución que se encuentra en circulación.

Procedimiento de registro de uso interno:

El personal del área deberá conocer cómo realizar el registro de uso interno de los materiales utilizados de la colección de consulta, para que se haga el registro en el sistema millenium.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

108

Procedimiento cuidado del orden y disciplina:

El personal del área será el encargado de conocer los procedimientos para mantener su área en orden y disciplina de acuerdo a las políticas de cada área.

Audio videoteca

Procedimiento de reposición de etiquetas de clasificación:

El personal de circulación, consulta, videoteca y sala general deberán detectar aquellos materiales que requieran cambio de la etiqueta de clasificación y además deberán conocer el procedimiento para hacer el reporte de estos materiales al departamento de procesos técnicos.

Procedimiento de reportes de materiales extraviados:

El personal de las áreas de circulación/reserva, consulta, videoteca y sala general se deberá identificar los materiales que no se encuentran dentro de las colecciones, conocer los procedimientos establecidos para la búsqueda, verificación y recuperación de los materiales que se encuentren extraviados.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

109

Procedimiento de reposición de códigos de barra:

El personal de área será el encargado de detectar aquellos materiales que requieran el cambio de la etiqueta del código de barras y el procedimiento para hacer entrega del material a adquisiciones para el cambio y reposición de una nueva.

Registro de préstamos audiovisuales:

El personal encargado del área deberá conocer el procedimiento y políticas para realizar el préstamo de los materiales.

Procedimiento para cargos y ajustes de manuales:

El área involucrada es circulación y al personal que se encuentra en el área deberá informarle cuando los alumnos cuentan con multas y además se les debe de avisar que las multas se cargará a su colegiatura y que tesorería del campus deberá pagar dicha multa. Además de que el personal tendrá que conocer el procedimiento para que se haga el cargo dentro del sistema millenium.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

110

Mantenimiento e intercalación de DVD:

El personal del área será el encargado de mantener en buen estado los DVD y mandarlos a mantenimiento de ser necesario y mantener el orden de los materiales en los estantes.

Millenium

Sistema Solbaja:

El coordinador será el encargado de conocer y llevar acabo el procedimiento.

Procedimiento de fusión de registros de usuarios en millenium:

El coordinador será el encargado de conocer y llevar acabo el procedimiento de fusión de registros.

Procedimiento corrección de registros en carga de usuarios:

El personal de circulación deberá conocer el procedimiento para llevar acabo la corrección de registros.

Alta manual de registros de usuarios:

El personal de circulación será el encargado de realizar ésta actividad y por tanto conocer cómo realizarlo.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

111

Alta de alumnos en mostrador:

El encargado de realizar esta actividad es el personal de circulación, pero deberán tener autorización de la dirección de la Biblioteca como del coordinador del departamento para realizar éste proceso.

Recuperación de material de candidatos a graduarse:

El coordinador será el encargado de realizar la recuperación del material y conocer el procedimiento establecido para llevarlo acabo.

Carga inicial de usuarios en millenium:

El coordinador del departamento será el encargado de conocer el procedimiento y de realizar dichas actividades.

Baja voluntaria (definitiva) de alumnos:

El coordinador será el encargado de realizar y conocer los procedimientos para llevar acabo la baja del alumno.

Bajas de personal:

El coordinador será el encargado de realizar y conocer los procedimientos para llevar acabo la baja del personal.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

112

Eventos

El personal de Atención a Usuarios será el encargado de localizar y concentrar material para las exposiciones y conocer los procedimientos para llevar acabo todas las actividades necesarias para ello.

Inventario

Cierre de inventario:

El personal del Departamento será el encargado de conocer el procedimiento para llevar acabo el cierre de inventario y reportarlo a dirección.

Material de entrega

Entrega de material de Procesos Técnicos a Atención a Usuarios:

El coordinador del departamento será el encargado de conocer el procedimiento para la recepción de material de Procesos Técnicos.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

113

Anexo 6:

Modelos para establecer las competencias laborales del personal.

Modelos para la descripción de los datos generales de calificación:

SECTOR :

AREA :

PERFIL DE COMPETENCIA:

COMPETENCIA:

UNIDAD DE COMPETENCIA:

ESTANDAR DE RENDIMIENTO:

Anexo 7:

Modelo de “Una metodología de diseño curricular para programas de formación por competencias”.

Datos generales de la calificación:

Título de la norma:

Nivel de competencia:

Justificación del nivel propuesto:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

113

Anexo 6:

Modelos para establecer las competencias laborales del personal.

Modelos para la descripción de los datos generales de calificación:

SECTOR :

AREA :

PERFIL DE COMPETENCIA:

COMPETENCIA:

UNIDAD DE COMPETENCIA:

ESTANDAR DE RENDIMIENTO:

Anexo 7:

Modelo de “Una metodología de diseño curricular para programas de formación por competencias”.

Datos generales de la calificación:

Título de la norma:

Nivel de competencia:

Justificación del nivel propuesto:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

114

Fecha de aprobación / fecha de publicación / tiempo de revisión:

Justificación:

Área de competencia:

Sub-área de competencia:

Tipo de norma:

Cobertura:

Propósito de la unidad:

Modelo de Vázquez Arcos.

Título de la unidad:	
Título del elemento:	
Criterios de desempeño: Se considera que la persona es competente cuando logra los resultados aquí indicados.	
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
	1) <i>Evidencias de desempeño</i>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

115

	<i>directo:</i>
Campo de aplicación:	<i>2) Evidencias de conocimiento y comprensión</i>
	<i>3) Evidencias de producto:</i>
Guía de evaluación:	<i>4) Evidencias de actitudes:</i>

Formato clásico del modelo para las competencias laborales:

Departamento:

Área:

Datos generales de la calificación:

Perfil de la competencia:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

116

Unidad de competencia:

Nivel de competencia:

Título de la unidad:	
Título del elemento:	
Criterios de desempeño: Se considera que la persona es competente cuando logra los resultados aquí indicados.	
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
	1) <i>Evidencias de desempeño directo:</i>
Campo de aplicación:	2) <i>Evidencias de conocimiento y comprensión</i>
	3) <i>Evidencias de producto:</i>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

117

Guía de evaluación:	4) <i>Evidencias de actitudes:</i>

Anexo 8:

Competencias laborales para el Departamento de Atención a Usuarios
Biblioteca - ITESM, Campus Guadalajara.

Departamento: Atención a Usuarios

Unidad de competencia: Capacitar, asesorar al usuario en el uso adecuado de los recursos de la biblioteca por medio del: catálogo electrónico, apartado de materiales.

Nivel de competencia: 2

Justificación: Éste nivel se escogió para asignárselo a todas las competencias del Departamento, ya que dentro del organigrama de la Biblioteca este departamento que tiene mayor importancia después de la Dirección, ya que es el que se encarga de atender a los usuarios y dar la imagen de todo el personal de que labora en la Biblioteca.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

117

Guía de evaluación:	4) <i>Evidencias de actitudes:</i>

Anexo 8:

Competencias laborales para el Departamento de Atención a Usuarios
Biblioteca - ITESM, Campus Guadalajara.

Departamento: Atención a Usuarios

Unidad de competencia: Capacitar, asesorar al usuario en el uso adecuado de los recursos de la biblioteca por medio del: catálogo electrónico, apartado de materiales.

Nivel de competencia: 2

Justificación: Éste nivel se escogió para asignárselo a todas las competencias del Departamento, ya que dentro del organigrama de la Biblioteca este departamento que tiene mayor importancia después de la Dirección, ya que es el que se encarga de atender a los usuarios y dar la imagen de todo el personal de que labora en la Biblioteca.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

118

Referencia	Código	Titulo del elemento
1 de 6	100001	Atención a usuarios
Criterios de desempeño		La persona es competente cuando.....
<p>1.- Domina totalmente el uso del catálogo electrónico en sus dos niveles: Básica y avanzada.</p> <p>2.- Deberá ofrecer asesoría en el uso del Catálogo Electrónico, a cualquier usuario que lo requiera, tomando en consideración lo que necesita encontrar</p> <p>3.- Sabe cómo establecer una estrategia de búsqueda y le explica al usuarios como realizarlo.</p> <p>4.- Conocer los procedimientos para la obtención del NIP a los usuarios de nuevo ingreso.</p> <p>5.- Se encuentra capacitado en el uso de Millenium para ofrecer los siguientes servicios: Apartado de materiales prestados, y prestamos vacacionales.</p> <p>6.- Conoce a la perfección cada uno de los procedimientos y políticas para ofrecer los siguientes servicios: Apartado de materiales prestados y préstamo vacacional.</p>		
Categorías		
Área de Trabajo: Coordinación, Circulación, Consulta, Sala general y videoteca		
Evidencias por desempeños		La forma en que....
<p>1.- Asesora, capacita y explica al usuario sobre cada uno de los servicios que puede ofrecer como: búsquedas en el OPAC, obtención del NIP, apartado de materiales y préstamo vacacional.</p> <p>2.- Resuelve favorablemente las dudas y le ayuda a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.</p> <p>3. - Se mantiene capacitación y actualizado sobre el manejo del sistema millenium.</p>		

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

119

Evidencias por productos
<p>1.- Recaba encuestas de opinión sobre el servicio ofrecido en el área.</p> <p>2.- Recaba propuestas y sugerencias de los usuarios para mejora del servicio.</p> <p>3.- Realiza el análisis de los resultados de las encuestas y plantea factores de mejora del servicio.</p>
Evidencias de actitudes
<p>1.-Amabilidad: Su trato hacia los usuarios debe ser gentil, con voz moderada y con actitud positiva, sin mostrar preferencia por ningún usuario.</p> <p>2.- Reporta a su jefe inmediato cualquier problema que se requiera decisión de alto o medio mando.</p>
Lineamientos generales para la evaluación
<p>1.- Elabora encuestas de opinión para mejora y comentarios sobre el servicio ofrecido en el área.</p> <p>2.- Capacidad para la toma de decisiones y propone mejoras en la forma de ofrecer los servicios.</p> <p>3.- Cumple con lo establecido en las políticas de la Biblioteca.</p> <p>4.- Cumple con el código de ética establecido dentro de la Biblioteca.</p> <p>5.- Cumple con los procedimientos establecidos para cada una de las actividades que se desarrollan en su departamento.</p>

Departamento: Atención a usuarios

Unidad de competencia: Servicios y actividades del área de circulación.

Nivel de competencia: 2

Justificación: Éste nivel se escogió para asignárselo a todas las competencias del Departamento, ya que dentro del organigrama de la

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

120

Biblioteca este departamento que tiene mayor importancia después de la

Dirección, ya que es el que se encarga de atender a los usuarios y dar la

imagen de todo el personal de que labora en la Biblioteca.

Referencia	Código	Título del elemento
2 de 6	100002	Circulación: Procesos, servicios y actividades.
Criterios de desempeño		La persona es competente cuando.....
<p>1.- Domina totalmente el sistema millenium para el préstamo de materiales, obtener reportes de materiales extraviados, devolución de materiales, procedimiento de cargos por multas a los usuarios, reportes de multas por atraso, préstamos vencidos.</p> <p>2.- Deberá conocer cada unos de los procedimientos y políticas establecidas en la biblioteca para ofrecer cada uno de los servicios propios de se área.</p> <p>3.- Sabe cómo establecer una estrategia de búsqueda y le explica al usuarios como realizarlo.</p> <p>4.- Conocer los procedimientos para la obtención del NIP a los usuarios de nuevo ingreso.</p> <p>5.- Conoce los procedimientos para la reposición de etiquetas de clasificación, códigos de barras, material de encuadernación, materiales en reposición (usuario activo, perdidos usuario avisa, depuración de la colección, reportes de materiales vencidos, reporte de multas por atraso, material devuelto por buzón, cargos y ajustes de manuales).</p>		
Categorías		
Área de Trabajo: Circulación		
Evidencias por desempeños		La forma en que....
1.- Asesora, capacita y explica al usuario sobre cada uno de los servicios que puede ofrecer como: búsquedas en el OPAC, obtención del NIP, devolución de material, préstamo de material de reserva.		

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

121

2.- Resuelve favorablemente las dudas y le ayuda a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

3. - Se mantiene capacitación y actualizado sobre el manejo del sistema millenium.

4.- Conoce cada uno de los procesos que se deben realizar en su área y los realiza sin ningún tipo de problemas.

5. – En problemas reconoce la necesidad de pasar el caso a instancias de nivel medio o superior para la solución del caso.

Evidencias por productos

1.- El usuario se encuentra familiarizado con las políticas de servicio del área.

2.- Recaba propuestas y sugerencias de los usuarios para mejora del servicio.

3.- Realiza el análisis de los resultados de las encuestas y plantea factores de mejora del servicio.

Evidencias de actitudes

1.-Amabilidad: Su trato hacia los usuarios debe ser gentil, con voz moderada y con actitud positiva, sin mostrar preferencia por ningún usuario.

2.- Reporta a su jefe inmediato cualquier problema que se requiera decisión de alto o medio mando.

Lineamientos generales para la evaluación

1.- Elabora encuestas de opinión para mejora y comentarios sobre el servicio ofrecido en el área.

2.- Capacidad para la toma de decisiones y propone mejoras en la forma de ofrecer los servicios.

3.- Cumple con lo establecido en las políticas de la Biblioteca.

4.- Cumple con el código de ética establecido dentro de la Biblioteca.

5.- Cumple con los procedimientos establecidos para cada una de las actividades que se desarrollan en su departamento.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

122

Departamento: Atención a usuarios

Unidad de competencia: Servicios y actividades del área de consulta.

Nivel de competencia: 2

Justificación: Éste nivel se escogió para asignárselo a todas las competencias del Departamento, ya que dentro del organigrama de la Biblioteca este departamento que tiene mayor importancia después de la Dirección, ya que es el que se encarga de atender a los usuarios y dar la imagen de todo el personal de que labora en la Biblioteca.

Referencia	Código	Titulo del elemento
3 de 6	100002	Consulta: Procesos, servicios y actividades.
Criterios de desempeño		La persona es competente cuando.....
1.- Domina y conoce el sistema millenium en el módulo de circulación para la obtención de reportes.		
2.- Deberá conocer cada unos de los procedimientos y políticas establecidas en la biblioteca para ofrecer cada uno de los servicios propios de se área.		
3.- Sabe cómo establecer una estrategia de búsqueda y le explica al usuarios como realizarlo.		
4.- Conocer los procedimientos para la obtención del NIP a los usuarios de nuevo ingreso.		
5.- Conoce los procedimientos para la reposición de etiquetas de clasificación, códigos de barras, material de encuadernación, registro de uso interno, procedimiento de asesorías CAALETEC, control servicio CAALECTEC y préstamo de cubículos.		
6. – Cumple con el procedimiento del orden y disciplina del área.		

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

123

Categorías	
Área de Trabajo: Consulta	
Evidencias por desempeños	La forma en que....
1.- Asesora, capacita y explica al usuario sobre cada uno de los servicios que puede ofrecer como: búsquedas en el OPAC, obtención del NIP, servicios que se ofrecen en el área.	
2.- Resuelve favorablemente las dudas y le ayuda a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.	
3. - Se mantiene capacitación y actualizado sobre el manejo del sistema millenium.	
4.- Conoce cada uno de los procesos que se deben realizar en su área y los realiza sin ningún tipo de problemas.	
5. – En problemas reconoce la necesidad de pasar el caso a instancias de nivel medio o superior para la solución del caso.	
6.- Toma cursos de capacitación en el idioma inglés.	
Evidencias por productos	
1.- El usuario se encuentra familiarizado con las políticas de servicio del área.	
2.- Recaba propuestas y sugerencias de los usuarios para mejora del servicio.	
3.- Realiza el análisis de los resultados de las encuestas y plantea factores de mejora del servicio.	
Evidencias de actitudes	
1.-Amabilidad: Su trato hacia los usuarios debe ser gentil, con voz moderada y con actitud positiva, sin mostrar preferencia por ningún usuario.	
2.- Reporta a su jefe inmediato cualquier problema que se requiera decisión de alto o medio mando.	
Lineamientos generales para la evaluación	
1.- Elabora encuestas de opinión para mejora y comentarios sobre el servicio	

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

124

ofrecido en el área.

2.- Capacidad para la toma de decisiones y propone mejoras en la forma de ofrecer los servicios.

3.- Cumple con lo establecido en las políticas de la Biblioteca.

4.- Cumple con el código de ética establecido dentro de la Biblioteca.

5.- Cumple con los procedimientos establecidos para cada una de las actividades que se desarrollan en su departamento.

Departamento: Atención a usuarios

Unidad de competencia: Servicios y actividades del área de Sala general.

Nivel de competencia: 2

Justificación: Éste nivel se escogió para asignárselo a todas las competencias del Departamento, ya que dentro del organigrama de la Biblioteca este departamento que tiene mayor importancia después de la Dirección, ya que es el que se encarga de atender a los usuarios y dar la imagen de todo el personal de que labora en la Biblioteca.

Referencia	Código	Título del elemento
4 de 6	100002	Sala general: Procesos, servicios y actividades.
Criterios de desempeño		La persona es competente cuando.....
1.- Domina y conoce el sistema millenium en el módulo de circulación para la obtención de reportes.		
2.- Deberá conocer cada unos de los procedimientos y políticas establecidas en la		

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

125

biblioteca para ofrecer cada uno de los servicios propios de se área.

3.- Sabe cómo establecer una estrategia de búsqueda y le explica al usuarios como realizarlo.

4.- Conocer los procedimientos para la obtención del NIP a los usuarios de nuevo ingreso.

5.- Conoce los procedimientos para la reposición de etiquetas de clasificación, códigos de barras, material de encuadernación, reportes de materiales extraviados, registro de uso interno, procedimiento de recepción de devoluciones y préstamo de cubículos.

6. – Cumple con el procedimiento del orden y disciplina del área.

Categorías

Área de Trabajo: Sala general

Evidencias por desempeños

La forma en que....

1.- Asesora, capacita y explica al usuario sobre cada uno de los servicios que puede ofrecer como: búsquedas en el OPAC, obtención del NIP, servicios que se ofrecen en el área.

2.- Resuelve favorablemente las dudas y le ayuda a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

3. - Se mantiene capacitación y actualizado sobre el manejo del sistema millenium.

4.- Conoce cada uno de los procesos que se deben realizar en su área y los realiza sin ningún tipo de problemas.

5. – En problemas reconoce la necesidad de pasar el caso a instancias de nivel medio o superior para la solución del caso.

6.- Toma cursos de capacitación en el idioma inglés.

Evidencias por productos

1.- El usuario se encuentra familiarizado con las políticas de servicio del área.

2.- Recaba propuestas y sugerencias de los usuarios para mejora del servicio.

3.- Realiza el análisis de los resultados de las encuestas y plantea factores de

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

126

mejora del servicio.
Evidencias de actitudes
1.-Amabilidad: Su trato hacia los usuarios debe ser gentil, con voz moderada y con actitud positiva, sin mostrar preferencia por ningún usuario. 2.- Reporta a su jefe inmediato cualquier problema que se requiera decisión de alto o medio mando.
Lineamientos generales para la evaluación
1.- Elabora encuestas de opinión para mejora y comentarios sobre el servicio ofrecido en el área. 2.- Capacidad para la toma de decisiones y propone mejoras en la forma de ofrecer los servicios. 3.- Cumple con lo establecido en las políticas de la Biblioteca. 4.- Cumple con el código de ética establecido dentro de la Biblioteca. 5.- Cumple con los procedimientos establecidos para cada una de las actividades que se desarrollan en su departamento.

Departamento: Atención a usuarios

Unidad de competencia: Servicios y actividades de audio videoteca.

Nivel de competencia: 2

Justificación: Éste nivel se escogió para asignárselo a todas las competencias del Departamento, ya que dentro del organigrama de la Biblioteca este departamento que tiene mayor importancia después de la Dirección, ya que es el que se encarga de atender a los usuarios y dar la imagen de todo el personal de que labora en la Biblioteca.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

127

Referencia	Código	Titulo del elemento
5 de 6	100002	Audio videoteca: Procesos, servicios y actividades.
Criterios de desempeño		La persona es competente cuando.....
<p>1.- Domina y conoce el sistema millenium en el módulo de circulación para la obtención de reportes.</p> <p>2.- Deberá conocer cada unos de los procedimientos y políticas establecidas en la biblioteca para ofrecer cada uno de los servicios propios de se área.</p> <p>3.- Sabe cómo establecer una estrategia de búsqueda y le explica al usuarios como realizarlo.</p> <p>4.- Conocer los procedimientos para la obtención del NIP a los usuarios de nuevo ingreso.</p> <p>5.- Conoce los procedimientos para la reposición de etiquetas de clasificación, códigos de barras, reportes de materiales extraviados, procedimientos de préstamo, procedimientos para cargos y ajustes de manuales, mantenimiento e intercalado de los materiales.</p>		
Categorías		
Área de Trabajo: Audio videoteca		
Evidencias por desempeños		La forma en que....
<p>1.- Asesora, capacita y explica al usuario sobre cada uno de los servicios que puede ofrecer como: búsquedas en el OPAC, obtención del NIP, servicios que se ofrecen en el área.</p> <p>2.- Resuelve favorablemente las dudas y le ayuda a satisfacer las necesidades de información de los usuarios.</p> <p>3. - Se mantiene capacitación y actualizado sobre el manejo del sistema millenium.</p> <p>4.- Conoce cada uno de los procesos que se deben realizar en su área y los realiza sin ningún tipo de problemas.</p> <p>5. – En problemas reconoce la necesidad de pasar el caso a instancias de nivel</p>		

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

128

medio o superior para la solución del caso.

6.- Se mantiene actualizado en las novedades para enriquecer la colección y buscar asesoría de expertos para esto.

Evidencias por productos

1.- El usuario se encuentra familiarizado con las políticas de servicio del área.

2.- Recaba propuestas y sugerencias de los usuarios para mejora del servicio.

3.- Realiza el análisis de los resultados de las encuestas y plantea factores de mejora del servicio.

Evidencias de actitudes

1.-Amabilidad: Su trato hacia los usuarios debe ser gentil, con voz moderada y con actitud positiva, sin mostrar preferencia por ningún usuario.

2.- Reporta a su jefe inmediato cualquier problema que se requiera decisión de alto o medio mando.

Lineamientos generales para la evaluación

1.- Elabora encuestas de opinión para mejora y comentarios sobre el servicio ofrecido en el área.

2.- Capacidad para la toma de decisiones y propone mejoras en la forma de ofrecer los servicios.

3.- Cumple con lo establecido en las políticas de la Biblioteca.

4.- Cumple con el código de ética establecido dentro de la Biblioteca.

5.- Cumple con los procedimientos establecidos para cada una de las actividades que se desarrollan en su departamento.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

129

Departamento: Atención a Usuarios

Unidad de competencia: Servicios y actividades de Coordinación.

Nivel de competencia: 2

Justificación: Éste nivel se escogió para asignárselo a todas las competencias del Departamento, ya que dentro del organigrama de la Biblioteca este departamento que tiene mayor importancia después de la Dirección, ya que es el que se encarga de atender a los usuarios y dar la imagen de todo el personal de que labora en la Biblioteca.

Referencia	Código	Título del elemento
6 de 6	100002	Coordinador: Procesos, servicios y actividades.
Criterios de desempeño		La persona es competente cuando.....
1.- Cumple con el código interno de trabajo que consiste en: puntualidad, asistencia, respeto a los compañeros y al usuario.		
2.- Conoce y es capaz de actualizar anualmente las políticas, procedimientos y rutinas de su puesto y del personal a su cargo		
3.- Conoce los programas necesarios que se utilizan en su área, tales como: <i>Millenium</i> , Paquetes de Microsoft.		
4.- Logra capacitarse en cursos como: Liderazgo, Desarrollo de Colecciones, Procesos Técnicos, Atención a Usuarios, (Referencia, Circulación, Reserva, Publicaciones Periódicas).		
Categorías		
Área de Trabajo: Coordinación del Departamento de Atención a Usuarios		
Evidencias por desempeños		La forma en que....
1.- Se encarga de coordinar y asesorar al personal del departamento que se		

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

130

encuentra a su cargo.

2.- Se encarga del proceso del sistema solbaja, fusión de registros en millenium, corrección de registros en carga de usuarios, alta de registros de usuarios, asesoría en el alta de alumnos, recuperación de materiales de candidatos a graduarse, carga inicial de usuarios en millenium, baja de registros de alumnos – personal.

2.- Coordinar los eventos especiales que se tengan en la biblioteca.

3. – Coordinar el proceso de inventario y realizar el cierre del mismo.

4.- Conoce cada uno de los procesos que se deben realizar en su departamento.

5. – En problemas reconoce la necesidad de pasar el caso a instancias de nivel superior para la solución del caso.

6.- Se encarga de la recepción, revisión de material.

Evidencias por productos

1.- El usuario se encuentra familiarizado con las políticas de servicio del área.

2.- Recaba propuestas y sugerencias de los usuarios para mejora del servicio.

3.- Realiza el análisis de los resultados de las encuestas y plantea factores de mejora del servicio.

Evidencias de actitudes

1.-Amabilidad: Su trato hacia los usuarios debe ser gentil, con voz moderada y con actitud positiva, sin mostrar preferencia por ningún usuario.

2.- Reporta a su jefe inmediato cualquier problema que se requiera decisión de alto o medio mando.

Lineamientos generales para la evaluación

1.- Elabora encuestas de opinión para mejora y comentarios sobre el servicio ofrecido en el área.

2.- Capacidad para la toma de decisiones y propone mejoras en la forma de ofrecer los servicios.

3.- Cumple con lo establecido en las políticas de la Biblioteca.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

131

- 4.- Cumple con el código de ética establecido dentro de la Biblioteca.
- 5.- Cumple con los procedimientos establecidos para cada una de las actividades que se desarrollan en su departamento.
- 6.- Coordina y asesora las actividades que se desarrollan en su departamento.

Anexo 9:

Perfil por competencias laborales para el Departamento de Atención a

Usuarios:

Coordinación de Departamento	Características
Orientación al logro:	<ul style="list-style-type: none">• Orientado a resultados.• Preocupado por estándares.• Enfoque hacia la mejora.• Optimizar recursos.
Iniciativa:	<ul style="list-style-type: none">• Decisión.• Proactividad.• Persistencia a pesar de dificultades.• Reconoce áreas de oportunidad.• Actúa con rapidez y decisión

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

131

- 4.- Cumple con el código de ética establecido dentro de la Biblioteca.
- 5.- Cumple con los procedimientos establecidos para cada una de las actividades que se desarrollan en su departamento.
- 6.- Coordina y asesora las actividades que se desarrollan en su departamento.

Anexo 9:

Perfil por competencias laborales para el Departamento de Atención a Usuarios:

Coordinación de Departamento	Características
Orientación al logro:	<ul style="list-style-type: none">• Orientado a resultados.• Preocupado por estándares.• Enfoque hacia la mejora.• Optimizar recursos.
Iniciativa:	<ul style="list-style-type: none">• Decisión.• Proactividad.• Persistencia a pesar de dificultades.• Reconoce áreas de oportunidad.• Actúa con rapidez y decisión

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

132

	<p>ante problemas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Actúa antes de que ocurran problemas.
Búsqueda de información:	<ul style="list-style-type: none">• Curiosidad.• Deseo de conocer más acerca de las cosas.• Deseo de mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas que se pueden implementar en su área de trabajo.
Preocupación por el orden:	<ul style="list-style-type: none">• Muestra un interés general por el orden y la claridad.• Verifica su propio trabajo.• Comprueba la calidad y se asegura que se siguen los procedimientos.
Conducta:	<ul style="list-style-type: none">• Confianza en si mismo.• Actúa con seguridad.• Mantiene clara e independiente su posición ante conflictos.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

133

	<ul style="list-style-type: none">• Resisten tensión.• Controla las emociones.• Responde calmadamente.• Controla la tensión con eficacia.• Calma a otros.• Liderazgo.
Competencias sociales:	<ul style="list-style-type: none">• Empatía.• Sabe escuchar.• Entendimiento interpersonal.• Orientación hacia la persuasión.• Desarrollo de contactos.• Mantenimiento de relaciones eficaces.
Orientación al cliente:	<ul style="list-style-type: none">• Orientación a la ayuda y el servicio.• Atención a las necesidades del cliente.• Preocupación por la satisfacción del cliente.• Orientación al cliente.
Desarrollo de personas:	<ul style="list-style-type: none">• Enseñar y capacitar.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

134

	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar apoyo.• Desarrollo de talentos.
Trabajo en equipo:	<ul style="list-style-type: none">• Orientación al grupo.• Resolución de conflictos.• Motivador de otros.
Preparación educativa:	<ul style="list-style-type: none">• Grado académico: postgrado en el área de Bibliotecología.• Dominio del idioma inglés.• Interés por mantenerse actualizado sobre temas relacionados con las Bibliotecas, en especial para su área.
Personal auxiliar del Departamento de Atención a Usuarios	
Preparación:	<ul style="list-style-type: none">• Grado académico: licenciatura en el área de Bibliotecología ó interés en estudiar un postgrado en el área.• Dominio del idioma inglés.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

135

	<ul style="list-style-type: none">• Interés por mantenerse actualizado sobre temas relacionados con las Bibliotecas, en especial para su área.
Orientación al logro:	<ul style="list-style-type: none">• Orientado a resultados.• Preocupado por estándares.• Enfoque hacia la mejora.• Optimizar recursos.
Iniciativa:	<ul style="list-style-type: none">• Decisión.• Proactividad.• Persistencia a pesar de dificultades.• Reconoce áreas de oportunidad.• Actúa con rapidez y decisión ante problemas.• Actúa antes de que ocurran problemas.
Búsqueda de información:	<ul style="list-style-type: none">• Curiosidad.• Deseo de conocer más acerca

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

136

	<p>de las cosas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Deseo de mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas que se pueden implementar en su área de trabajo.
Preocupación por el orden:	<ul style="list-style-type: none">• Muestra un interés general por el orden y la claridad.• Verifica su propio trabajo.• Comprueba la calidad y se asegura que se siguen los procedimientos.
Conducta:	<ul style="list-style-type: none">• Confianza en si mismo.• Actúa con seguridad.• Mantiene clara e independiente su posición ante conflictos.• Resisten tensión.• Controla las emociones.• Responde calmadamente.• Controla la tensión con eficacia.• Calma a otros.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

137

	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo.
Competencias sociales:	<ul style="list-style-type: none">• Empatía.• Sabe escuchar.• Entendimiento interpersonal.• Orientación hacia la persuasión.• Desarrollo de contactos.• Mantenimiento de relaciones eficaces.
Orientación al cliente:	<ul style="list-style-type: none">• Orientación a la ayuda y el servicio.• Atención a las necesidades del cliente.• Preocupación por la satisfacción del cliente.• Orientación al cliente.
Trabajo en equipo:	<ul style="list-style-type: none">• Orientación al grupo.• Resolución de conflictos.• Motivador de otros.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

138

Anexo 10:

Evaluación por competencias laborales

Evaluación por competencias laborales al personal de Servicios al público.

Evaluación 1: Todo el personal

Instrucciones: Por favor contesté la siguiente evaluación lo más honestamente posible, en caso de no conocer la respuesta pasar a la siguiente pregunta. Está evaluación tiene como fin el obtener información verídica sobre los conocimientos que tiene usted sobre las actividades que debe realizar en su área de trabajo, sus respuestas ayudarán a diseñar un plan de capacitación para usted y sus compañeros de trabajo. Sus respuestas deben estar basadas en su experiencia dentro de la Biblioteca.

1.-¿Cuántos niveles de búsqueda existen dentro del catálogo electrónico de la Biblioteca para realizar una búsqueda de información?

2.-Explique en qué consiste cada una de ellas y que tipo de búsquedas puede realizar?

3.- Por favor establezca una estrategia de búsqueda para el siguiente tema:

“Derecho del medio ambiente en México” tomando en consideración que se quieren trabajos que sean publicados a partir del 2000.

4.- Describa el procedimiento para que un alumno de nuevo ingreso obtenga su NIP.

5. Describa los procedimientos y políticas para los siguientes servicios:

Reservación de materiales prestados:

Prestamos vacacionales:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

139

6.-¿A tomado algún curso formal sobre el uso del módulo de circulación de Millenium?

Sí_____ No_____ ¿Cuándo tomo el curso?_____

¡¡GRACIAS!!

Evaluación 2: Personal de circulación y reserva

Instrucciones: Esta evaluación deberá ser contestada solo por el personal de circulación/reserva. Por favor conteste la siguiente evaluación lo más honestamente posible, en caso de no conocer la respuesta pasar a la siguiente pregunta. Sus respuestas deben estar basadas en su experiencia dentro de la Biblioteca.

1.-¿Conoce el procedimiento de préstamo de materiales?

Sí___ No___, Explique en qué consiste:

2.-¿Sabe cómo obtener reportes dentro del sistema Millenium?

Sí_____ No:_____, Explique en qué consiste:

3.-¿Conoce el procedimiento de devolución de materiales?

Sí_____ No:_____, Explique en qué consiste:

4.-¿Sabe cómo obtener realizar cargos por multas a los usuarios?

Sí_____ No:_____, Explique en qué consiste:

5.- ¿Sabe cuál es el procedimiento para la reposición de materiales extraviados?

Sí_____ No:_____, Explique en qué consiste:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

140

6.-¿Cuál es el procedimiento para notificar a los usuarios cuando tienen multas por atraso, préstamos vencidos?

7.-¿Conoce las políticas de préstamo de materiales?

Sí_____ No_____, Explique en qué consiste:

8.- ¿Conoce las políticas para los siguientes procesos y explique en qué consiste cada uno de ellos?

Reposición de etiqueta de clasificación:

Reposición de códigos de barras:

Material de encuadernación:

Materiales en reposición:

Material devuelto por buzón:

Políticas de préstamo de las siguientes áreas:

CIERE

HEMEROTECA

INEGI

RESERVA

CONSULTA

AUDIO VIDEOTECA

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

141

COLECCIÓN GENERAL

5.- ¿En su área el personal realizan encuestas de opinión sobre los servicios y mejoras de los mismos?

Sí____ No____, ¿Cómo cuales?_____.

¡¡GRACIAS!!

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

142

Evaluación 3 : Personal de consulta y Audio videoteca

Instrucciones: Esta evaluación deberá ser contestada solo por el personal de consulta y audio videoteca. Por favor conteste la siguiente evaluación lo más honestamente posible, en caso de no conocer la respuesta pasar a la siguiente pregunta. Sus respuestas deben estar basadas en su experiencia dentro de la Biblioteca.

1.- ¿Conoce las políticas para los siguientes procesos y explique en qué consiste cada uno de ellos?

Reposición de etiqueta de clasificación:

Reposición de códigos de barras:

2.-Explique las políticas de préstamo de los siguientes servicios:

CONSULTA

AUDIOVIDEOTECA

COLECCIÓN ESPECIAL

CAALETEC

Procedimiento de préstamo de cubículos:

3.-¿Cuál es la política para que los alumnos se encuentren dentro del área de Consulta y la política cuando existe problemas de orden dentro del área?

4.-¿Cuáles son las actividades básicas que debe realiza dentro de su área?

5.- ¿Conoce el procedimiento de préstamo de materiales?

Sí___ No___, Explique en qué consiste:

6.- ¿Sabe cuál es el procedimiento para la reposición de materiales extraviados?

Sí_____ No:_____, Explique en qué consiste:

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

143

5.- ¿En su área el personal realizan encuestas de opinión sobre los servicios y mejoras de los mismos?

Sí____ No____, ¿Cómo cuales?_____.

¡¡GRACIAS!!

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

144

Evaluación 4 : Personal de Sala general

Instrucciones: Esta evaluación deberá ser contestada solo por el personal de Sala general. Por favor conteste la siguiente evaluación lo más honestamente posible, en caso de no conocer la respuesta pasar a la siguiente pregunta. Sus respuestas deben estar basadas en su experiencia dentro de la Biblioteca.

1.-¿Conoce el procedimiento de préstamo de materiales?

Sí___ No___, Explique en qué consiste:

2.-¿Conoce las políticas de préstamo de materiales?

Sí___ No___, Explique en qué consiste:

3.- ¿Conoce las políticas para los siguientes procesos y explique en qué consiste cada uno de ellos?

Reposición de etiqueta de clasificación:

Reposición de códigos de barras:

Material de encuadernación:

Materiales en reposición:

4.-¿Cuál es la política para que los alumnos se encuentren dentro del área de la Sala general y la política cuando existe problemas de orden dentro del área?

5.- ¿En su área el personal realizan encuestas de opinión sobre los servicios y mejoras de los mismos?

Sí___ No___, ¿Cómo cuales?_____.

¡¡GRACIAS!!

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

145

Evaluación 5 : Coordinador del Departamento de Atención a Usuarios

Instrucciones: Esta evaluación deberá ser contestada solo por el coordinador del Departamento. Por favor conteste la siguiente evaluación lo más honestamente posible, en caso de no conocer la respuesta pasar a la siguiente pregunta. Sus respuestas deben estar basadas en su experiencia dentro de la Biblioteca.

1.-¿Conoce usted el código interno de trabajo?

Sí_____ No_____, ¿En qué consiste?_____.

2.-¿Conoce usted las políticas de préstamo por área?

Sí_____ No_____. Explique en que consiste cada una de ellas:

Reserva:

Consulta:

CAALETEC:

Audio videoteca:

Colección especial:

Sala general:

3.-¿Conoce usted las políticas internas de cada área del Departamento (como orden, acceso, etc.)?

Reserva:

Consulta:

Sala general:

4.-¿Conoce usted el código de ética de la Biblioteca?

Sí_____ No_____, ¿En que consiste?_____.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

146

5.- Ha tomado algún curso de capacitación sobre:

Millenium: Desarrollo de colecciones: Atención a usuarios:
Liderazgo: Formación de usuarios:
Promoción y diseño de servicios:

¡¡GRACIAS!!

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

147

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1: Experiencia laboral y nivel educativo del personal	52
Tabla 2: Distribución del personal del Departamento	53
Cuestionario 1	55
Cuestionario 2	56

Índice de figuras

Mapa conceptual 1	18
Figura 2: Modelo Dirube Mañueco (2004)	65
Figura 3: Modelo de gestión por competencias	81

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

147

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1: Experiencia laboral y nivel educativo del personal	52
Tabla 2: Distribución del personal del Departamento	53
Cuestionario 1	55
Cuestionario 2	56

Índice de figuras

Mapa conceptual 1	18
Figura 2: Modelo Dirube Mañueco (2004)	65
Figura 3: Modelo de gestión por competencias	81

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

148

Referencias

Referencias bibliográficas:

Alles, Martha Alicia.(2002). Definición de los niveles de competencia.

Desempeño por competencias : Evaluación de 360º. Argentina: Granica.

Alles., Martha Alicia. (2002). Gestión por competencias : El diccionario.
Argentina: Granica.

CONALEP. (2002). Competencia laboral y educación basada en normas de competencia. México: Limusa: SEP: CNCCL: CONALEP.

Dirube Mañueco, Joé Luis. (2004). Un modelo de gestión por competencias :
Lecciones aprendidas. España: Ediciones gestión 2000, p. 97-100, 112,
124-125, 162, 166-167, 180-184.

Hager, Peter & Beckett, Derrick. (2002). Bases filosóficas del concepto
integrado de competencia. Competencia laboral y educación basada en
normas de competencia. México: Limusa: SEP: CNCCL: CONALEP. P.

292

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

149

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos & Baptista Lucio,

Pilar.(2003). ¿Qué otras características poseen ambos enfoques y cómo se diferencian?. Metodología de la investigación. México: Mc graw Hill. P. 9-14

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos. & Baptista Lucio,

Pilar.(2006). Muestreo cualitativo. Metodología de la investigación.

México: Mc graw Hill. p.561-566

Vazques Arcos, Blanca Edilia. (2005). Aplicación del sistema de competencia

laboral en el departamento de servicios del centro de información –

biblioteca (CIB) del instituto tecnológico de estudios superiores de

monterrey (ITESM) campus Tampico. Tesis inédita de Maestría. ITESM –

Universidad Virtual, Tampico, Tamaulipas.

Saluja, S.(2002). La capacitación basada en competencias en el Reino

Unido. Competencia laboral y educación basada en normas de

competencia (p. 146 - 148). México. Limusa: SEP: CNCCL: CONALEP.

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

150

Referencias electrónicas:

Cabrero García, J. & Richard Martínez, M. (2000). Recogida de datos.

Obtenido el día 11 de noviembre de 2005 desde

[http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_9.htm#Ob
servación](http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_9.htm#Ob
servación)

Gestión del conocimiento. Com. (2004). Capital humano. Obtenido el 13 de

octubre de 2005 desde

http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_capitalhumano.htm

CINTERFOR/OIT (2004). ¿Qué es la evaluación de competencias laborales?.

40 preguntas sobre competencia laboral. Obtenido el 01 de Mayo de 2006, desde

[http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/co
mplab/xxxx/esp/xxxi.htm](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/xxxi.htm)

CINTERFOR/OIT (2003). Identificación de competencias laborales con

perspectiva de género. Género y formación por competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones. P.77-79, 90. Obtenido el 01

de septiembre de 2006, desde

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

151

http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/com_gen/pdf/ca_p2.pdf

Conceptos básico sobre competencia laboral. ¿Qué es una competencia laboral?.(2004). *40 preguntas sobre competencia laboral*. Extraído el 28 de Marzo de 2006 desde

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/i.htm>

Cruz, P., Rojas R., S, Vega L., G. & Villegas Q, Y. (200-). El capital humano y la gestión por competencias. Extraído el 14 de octubre de 2005 desde en:<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/caphumygescomp.htm>.

Gestión de recursos humanos por competencias. ¿Cómo se aplica el concepto de competencia laboral a la gestión de recursos humanos. (2004). *40 preguntas sobre competencia laboral*. Extraído el 21 de Febrero de 2006 desde

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/xxxviii.htm>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

152

INTECAP (s.n.). Temas técnicos: Guía para el diseño de un plan de

formación. Extraído el día 23 de septiembre de 2006, desde

http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/banco/for_cer/intecap.htm

ITESM (2005) Misión 2015. Extraído el 20 de Enero de 2006 desde

<http://www.itesm.mx/2015/mision.html>.

ITESM (2005). Visión 2015. Extraído el 20 de Enero de 2006 desde

<http://www.itesm.mx/2015/vision.html>.

López Carriles, A. B. (2004). Relación entre las competencias laborales de los servidores y la calidad en el servicio percibida por los usuarios/clientes. Extraído el 07 de mayo de 2006 desde

<http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/doctec/opendoc?cual=1679>

López Ruiz, M. & Corina Schmelkes, C.(2002). Diseño de cuestionarios.

Monografías.com. Extraído el 11 de noviembre de 2005 desde

<http://www.monografias.com/trabajos15/disenio-cuestionarios/disenio-cuestionarios.shtml#>

“Elaboración y evaluación de Perfiles por Competencias para el personal de Atención a Usuarios en una Biblioteca académica.”

L.B.I. Sindy Araiza Palacios

Matrícula A01000677

153

Normalización de competencias y normas de calidad. ¿Qué es el nivel de

competencia? (2004). *40 preguntas sobre competencia laboral*. Extraído

el 12 de noviembre de 2005 desde

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/comp/lab/xxxx/esp/xxiii.htm>

Sánchez García de las Bayotas, Salvador.(04/03/2004). Acciones para

gestionar el conocimiento en las bibliotecas universitarias.[Online] Gestión

del conocimiento.com.

[http://www.gestiondelconocimiento.com/leer.php?colaborador=salvasan&i](http://www.gestiondelconocimiento.com/leer.php?colaborador=salvasan&id=326)

[d=326](http://www.gestiondelconocimiento.com/leer.php?colaborador=salvasan&id=326) [12/10/2005]

Una metodología de diseño curricular para programas de formación por competencias. INSAFORP. San Salvador : INSAFORP, 2001. Extraído el 07 de Mayo de 2006 desde

<http://www.insaforp.org.sv/cdi/fulltex/insamet2.pdf>