

**CIO
023.9
B687p**

Universidad Estatal a Distancia

**Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en
Administración Educativa**

Curso 09881

Liderazgo para el cambio en la Administración Educativa

**Propuesta de un Proceso de Inducción
como apoyo a la Gestión del Recurso
Humano para la Biblioteca de la BSO**

Estudiante:

María Luisa Boleños Rojas

Ced: 2-287-1390

MSc. Olga Azofeifa

Mayo 2003

Universidad Estatal a Distancia

**Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en
Administración Educativa**

Curso 09881

Liderazgo para el cambio en la Administración Educativa

**Propuesta de un Proceso de Inducción
como apoyo a la Gestión del Recurso
Humano para la Biblioteca de la BSO**

Estudiante:

María Luisa Bolaños Rojas

Ced: 2-287-1390

MSc. Olga Azofeifa

Mayo 2003

C10
023.9
B687p



0132365

MAY 2004

BIBLIOTECA OCCIDENTE - UCR



0132365

Propuesta de un proceso de inducción como apoyo a



0132365

¿Qué actitud tenemos frente el trabajo? ¿Somos reacios o positivos?

¿Nos realizamos en él? Valoremos su significado en la vida del hombre en sociedad, en tenerlo y no tenerlo?

Pierre Thomas Claudi

Dedicatoria

A mi Dios y a mis padres
por haberme dado el don
de la vida, la fortaleza
para seguir adelante y
culminar esta etapa.

A mis hermanos y sobrinos
que son la fuente de mi
motivación para seguir para
seguir adelante.

A José Luis, porque aunque ya no
forma parte de mi vida, me dio el
apoyo cuando más lo necesité.
¿Qué Dios lo bendiga siempre?

Agradecimiento

Quiero agradecer a todas las personas que de una forma u otra contribuyeron a la realización de este estudio.

Al MSc. Olga Azofeifa por la valiosa orientación en esta investigación.

Al Lic. Braulio Castro Chávez director y a la Licda Socorro Rodríguez Pacheco Jefe de Servicios de la Sección de Circulación de la Biblioteca de la Sede de Occidente por su apoyo y sugerencias hechas en el trabajo.

Al personal administrativo de la Biblioteca de la Sede de Occidente por la información obtenida.

A Melissa Monge Bolaños, por la ayuda incondicional y la transcripción de este trabajo.

Muchas Gracias!

PREFACIO

El personal de una institución es uno de los recursos más valiosos, son seres vivos y además, los más complejos. Según Vargas (1997: 14) “los recursos humanos son medios para que la institución alcance sus objetivos, no son un objetivo de ésta, más bien son vistos como únicos medios capaces de atender, procesar, producir y sistematizar otros recursos”.

Por su parte la calidad educativa ha sido utilizada con mucha frecuencia en nuestro país, como medida de evaluar su eficacia y eficiencia. Por eso en este trabajo se pretende analizar la administración de recursos humanos y el clima organizacional en la Biblioteca de la Sede de Occidente .

El trabajo consta de seis capítulos, el primero presenta la introducción, el problema, objetivos, justificación, etc La segunda parte abarca conceptos como la historia de San Ramón, Sede de Occidente, la Biblioteca, su situación actual, además el diagnóstico sobre la gerencia educativa en cuánto recursos humanos y el clima organizacional, las relaciones humanas, la motivación, la comunicación y el liderazgo. El tercer capítulo destaca el tipo de investigación, sujetos, muestra etc.

El cuarto capítulo analiza los datos obtenidos por el personal a través de las guías de entrevistas y cuestionario. En la quinta parte se ofrece una información adecuada para el nuevo funcionario que ingresa a la biblioteca, de manera que éste se sienta bienvenido y establezca un servicio capaz de beneficiarse y beneficiar a la BSO, o sea, la propuesta del proceso de inducción. En el sexto capítulo aparecen las conclusiones y recomendaciones.

Se espera que al terminar este trabajo se logre conocer la calidad educativa que ofrecen los recursos humanos de la BSO, con el fin de que sean eficientes y se brinde un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Tabla de contenido

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	pag.
1.1 El problema y su importancia-----	1
1.2 Antecedentes -----	4
1.3 Objetivos -----	6
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
2.1 Características geográficas y socioeconómicas de San Ramón -----	7
2.2 La Sede de Occidente de San Ramón -----	8
2.3 La Biblioteca de la Sede de Occidente -----	10
2.4 Infraestructura -----	11
2.4.1 Objetivos-----	11
2.4.2 Recursos -----	12
2.4.2.1.1 Análisis y descripción de puestos -----	12
2.4.2.1.2 Secciones de la BSO -----	12
2.5 Administración de Recursos Humanos -----	14
2.5.1 Calidad educativa que ofrece los recursos humanos en la BSO -----	14
2.5.1.1 La calidad educativa en cuanto a recursos humanos en la BSO -----	16
2.6 Reclutamiento y Selección de Personal -----	16
2.6.1 Oficina de Recursos Humanos -----	17
2.7 Inducción -----	18
2.7.1 Inducción en la Biblioteca -----	19
2.8 Evaluación del desempeño -----	19
2.9 Administración del área de currículo -----	20
2.10 Área legal -----	21

-2.11 Análisis FODA	22
2.11.1 Análisis interno de la biblioteca	23
2.12 Clima organizacional	25
2.12.1 Comunicación	27
2.12.2 Capacitación	28
2.12.3 Motivación	29
2.12.3.1 Mecanismos de motivación en BSO	30
2.12.4 Liderazgo	30
2.12.5 Relaciones Interpersonales	32

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación	33
3.1.1 Población y muestra	34
3.1.2 Definición de variables	34
3.2 Descripción de instrumentos	38
3.3 Técnicas e instrumentos aplicados	39
3.4 Procedimiento aplicado	40
3.5 Alcances y límites	41
4. Análisis de datos	41
4.1 Condiciones físicas	41
4.2 Relaciones Humanas	43
4.3 Servicio brindado	47
4.4 Incentivos laborales	48
4.5 Inducción del personal	50

CAPITULO V . PROPUESTA PARA EL PROCESO DE INDUCCIÓN EN LA BSO

5.1 Justificación de la propuesta	54
-----------------------------------	----

5.2	Introducción	55
5.2.1	Objetivo General y específicos	56
5.3	Universidad de Costa Rica	57
5.3.1	Sede de Occidente	57
5.3.1.1	Biblioteca Sede de Occidente	58
5.3.1.1.2	Misión de la Biblioteca	60
5.3.1.1.3	Objetivo General	60
5.3.2	Responsabilidades, deberes y derechos, obligaciones y prohibiciones del personal de la BSO	62
5.3.3	Administración del área legal	66

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones	67
6.2	Recomendaciones	69

CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

1.	Guía de entrevista No. 1 al director	77
2.	Guía de entrevista No. 2 al Jefe de Servicios	80
3.	Cuestionario No. 1 al personal de la Biblioteca	84
4.	Croquis de la Sede de Occidente	88
5.	Organigrama de la Biblioteca	89

CAP. I INTRODUCCION

1. Introducción

1.1 El Problema y su importancia

La calidad del sistema educativo depende en definitiva de las personas que lo desempeñan.

La Biblioteca Universitaria como parte de una empresa educativa, se convierte en una fuente de servicios de información, obligada a satisfacer la demanda ágil y acentuada; e introducir mejoras para adaptarse a los cambios acelerados que sufre la sociedad, así como los intereses de la organización.

Por lo tanto la Biblioteca Universitaria no solo brinda un servicio de información sino que adquiere, procesa, almacena, divulga y disemina información para dar un servicio o producto capaz para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

El fin primordial de la Biblioteca Universitaria es servir de apoyo a la Docencia, a la Investigación y a la Acción Social de la institución que pertenece.

Para saber si la Biblioteca Universitaria cumple con este objetivo, el desarrollo y éxito de la institución depende fundamentalmente de las personas; específicamente por la calidad y el servicio que producen.

Ante esta inquietud Allard (1981:4) afirma que una institución desarrollada será aquella cuya población es "informada, culta, eficiente, productiva, responsable y solidaria"; condiciones todas favorables e ideales para un equipo de trabajo, pero difíciles de encontrar.

Por eso, uno de los grandes temas que incluye la administración se refiere a los recursos humanos y a la organización como una unidad de trabajo porque ambos se necesitan mutuamente para conseguir sus metas.

Su enfoque está basado para ocupar el crecimiento y el desarrollo de las personas, para alcanzar niveles más elevados de competencia, creatividad y satisfacción.

Con esto las personas tienen mayor responsabilidad, el límite máximo de sus aptitudes y su propio sentido de autocontrol para obtener los resultados institucionales.

Para Vargas (1997: 6) dice: “Todo trabajador debe identificarse, tanto con su trabajo como la institución para la cual elabora, creando un clima en el que todas las personas se sientan motivadas al desempeño eficiente y lograr que su vida en el trabajo sea cada vez más significativa y gratificante”.

Por la razón, la administración de recursos humanos es una función que cada día gana mayor importancia en las organizaciones modernas, por lo cual cada ser humano dentro de ellas tiene una importancia relevante; posee un gran valor para el logro de los objetivos personales, así como de la institución y de la sociedad.

Estos elementos deben ser considerados de tal manera que se contribuya al logro de una mayor satisfacción en el grupo de trabajo. De este modo podría esperarse un mayor rendimiento por parte del personal y una mayor eficacia de los resultados generales de la institución.

La gestión de recursos humanos debe ser una de las tareas principales en la formación de la estrategia de las organizaciones universitarias.

El éxito en los procesos de gestión de los recursos humanos tiene importancia dentro de la Biblioteca, por relacionarse con las personas en las cuales se trabaja, satisface sus necesidades, deseos, expectativas de manera que contribuya el logro de sus objetivos y metas de la organización, logrando así un clima organizacional eficaz.

La gestión de los recursos humanos debe ser uno de los problemas prioritarios en la formación estratégica de las organizaciones universitarias; comprende la integración de las personas, el compromiso con los planes formulados y una orientación hacia la calidad del desempeño académico o administrativo.

Constituye la gestión de los recursos humanos un área de interés fundamental en la Universidad de Costa Rica.

Existen algunos factores como: la creciente competencia en las diferentes instituciones de la Educación Superior, el aumento de universidades, lo que implica mayor demanda de mano de obra, la imitación de recursos y principalmente la necesidad de comprometer y trabajar con la gente, como alternativa que conlleva al éxito.

Las personas son el motor de toda empresa y son los elementos principales en toda entidad, razón por el cuál merece importancia. La satisfacción del empleado se manifiesta en una actitud general hacia su trabajo por eso es necesario que el trabajo sea estimulante e interesante.

Ante toda esta inquietud Calvo (1977:7) dice "sin el elemento humano las funciones del proceso administrativo no se puede llevar a cabo". Por su parte Anderson (1995) dice "que el éxito de una organización se basa en la calidad de las personas que las integran".

Es importante destacar el hecho que todo lo bueno que la Biblioteca de la Sede haga se constituye bajo el aporte y fortaleza del recurso humano.

La atención que debe darse al funcionario que se contrata por primera vez, para que desde el primer momento en que inicie sus funciones, percibe y viva un ambiente agradable del trabajo, que le permite a su vez ofrecer un servicio de calidad del mismo .

Por lo anterior Orozco (2001:28) “el éxito del funcionario implica también el éxito de toda organización: Una adecuada inducción y sobre todo su óptima planificación pueda: ser el primer paso en el camino hacia el logro de éste”

Pueda afirmarse, entonces, como síntesis, que un proceso de inducción del personal conlleva una serie de ventajas para la BSO., creando las expectativas que el nuevo funcionario tenga organización y grado de satisfacción en que realiza su trabajo.

Este trabajo se aplica a la Biblioteca de la Sede de Occidente que esta ubicada 500 metros al oeste del Gimnasio Luis Gabelo Conejo camino a San Pedro de San Ramón. Va orientado hacia el análisis actual del Clima Organizacional en el campo de los recursos humanos tomando la calidad educativa, grado de satisfacción, eficacia del personal BSO. , historia de la Universidad de Costa Rica con Sede en San Ramón y formulando una propuesta para realizar un proceso de inducción al personal nuevo para lograr así un desempeño eficiente en sus respectivas labores.

1.2 Antecedentes

La llegada del personal nuevo en una institución es muy importante, con el fin de ofrecer los nuevos servicios , logrando así satisfacer sus necesidades como a la institución que lo ha contratado.

El proceso de inducción de personal es una institución , es una actividad que no ha sido tomado en cuenta en las organizaciones.

Hoy día ante la competencia en las instituciones educativas, se ven obligadas a la toma de este proceso, con el fin de motivar al nuevo funcionario a instaurar una debida relación que establezca el interés de ambos .

En Costa Rica se ha escrito muy poco sobre el tema de inducción, sin embargo existen dos trabajos de investigación que ofrecen información eficiente tal como:

Paz Barahona Carlos (2000) con un Diseño de Inducción para el personal docente de la Etapa Básica de Música de la Sede del Atlántico de la Universidad de Costa Rica con sede en Turrialba. Aquí se expone un diagnóstico institucional, diseña una alternativa de acción y presentando una propuesta de solución para la necesidad prioritaria.

Por su parte Sáenz Solano Myrian (1994) nos presenta un Jornada de Inducción para el personal docente de la Escuela Líder Justo Antonio Facio de Siquirres, Limón realiza un diagnóstico organizacional identificando los elementos positivos, las áreas que requieren mayor atención y diseñando una alternativa de solución que contribuya a resolver la debilidad seleccionada.

1.3 Objetivos:

Seguidamente se presentan los objetivos que guían este estudio:

Objetivo General 1

Analizar el clima organizacional en el campo de los recursos humanos de la BSO. para reconocer sus necesidades en cuánto a:

1.1 Identificar el grado de satisfacción del personal de la BSO.

1.2 Evaluar la calidad educativa en especial la eficiencia.

1.3 Detectar los obstáculos que se presentan al personal de la Biblioteca para realizar un labor más efectiva

1.4 Determinar que áreas de los Recursos Humanos requieren mayor atención son una necesidad.

Objetivo General 2

Proponer un proceso de inducción que refleje la imagen del personal de la BSO. y que le permita desempeñar el trabajo de manera eficiente.

2.1 Orientar al nuevo funcionario para que se familiarice con la biblioteca y establezca una actitud favorable.

2.2 Ofrecer al nuevo miembro la información básica sobre derechos, deberes, prohibiciones, obligaciones y normas de la BSO.

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2. Diagnóstico institucional

2.1 Características geográficas y socioeconómicas de San Ramón.

San Ramón cuenta con un área de extensión de 998 Km² distribuidos en 15 distritos; posee un relieve topográfico quebrado y una altitud de 1857 metros sobre el nivel del mar. Los principales cultivos son el café, caña de azúcar, caña india, hortalizas, maíz y la ganadería. San Ramón cuenta, a julio de 1999, con 67.717 habitantes de los cuales 33.897 son hombres y 33.820 mujeres.

Con la expansión de la colonia, los habitantes del Valle Central formaron los poblamientos de lo que hoy es San Ramón y Palmares.

Por eso Echeverría (1996: 20) los primeros pobladores de San Ramón son los señores Cecilio Rodríguez, Lucas Elizondo, Ramón Salas y otros. Entre 1840 y 1843 le llamaron el Valle del Palmar.

Esta población creció y progresó con el cultivo de la caña de azúcar, maíz, hortalizas y el café como elemento más importante de la economía ramonense.

En el año 1902 se le llamó Villa de San Ramón. A partir de aquí se da un crecimiento en la infraestructura como en la economía, cultura y educación.

En la actualidad es un lugar de mucha importancia para el desarrollo y crecimiento comercial e industrial de país. Se considera que su ubicación geográfica se encuentra cerca de la capital (San José), del Puerto de Puntarenas en el Pacífico y de la zona norte del país.

En materia educativa, San Ramón cuenta con una de las principales características y posiblemente su mayor fortaleza. Ha obtenido renombre por ser centro de formación educativa no solo a nivel primario y secundario sino también a nivel superior, ya que ha contado con sedes de la Escuela Normal de la Universidad Nacional (Heredia) y de la Universidad de Costa Rica con Sede de Occidente en la actualidad.

Se le llama la ciudad de los poetas y los políticos, como son los expresidentes José Figueres Ferrer y Francisco J. Orlich y muchos conocidos personajes como Trino Echeverría, Julio Acosta, Alberto Manuel Brenes, Jorge Carvajal, Lisímaco Cavaría, Félix Ángel Salas.

2.2 La Sede de Occidente de San Ramón

La Universidad de Costa Rica desde su creación en 1940 ha jugado un papel importante en el proceso educativo. Es una institución docente de cultura superior, cuyo objetivo principal es el afán de ofrecer al futuro profesional una sólida base humanística en su formación específica. Al declarar la gratuidad de la Enseñanza Secundaria en 1949 y la obligatoriedad de la Educación General Básica en 1973, fueron las causas más importantes de la creciente demanda de la educación superior que enfrentaron los jóvenes del país.

Esto repercutió fuertemente en la Universidad de Costa Rica dado tanto con limitaciones financieras como espacio-físico, lo que provocó la creación de los Centros Regionales al inicio de 1967.

Aunque la Universidad se había caracterizado por un desarrollo centralizado, en abril de 1968 con el apoyo de la comunidad ramonense, abrió sus puertas en el antiguo Palacio Municipal de San Ramón el primer Centro Universitario Regional. Con esto se da el primer paso en el proceso de descentralización de los estudios universitarios para dar oportunidad a los jóvenes de los lugares retirados de la capital.

Esta Sede ha crecido año a año y con ella el quehacer académico, la Docencia, la Investigación y la Acción Social.

Entre los años 1975 y 1977 se crearon los Recintos Puntarenas y Tacares.

En agosto de 1983 inauguró sus modernas y funcionales instalaciones y a partir de 1988 de le llama "**Sede de Occidente**". (Ver anexo No 4).

La Sede de Occidente comprende una zona vasta del país que abarca: San Ramón, Palmares, Naranjo, Valverde Vega, Alfaro Ruiz, Orotina, Atenas, San Mateo y además a numerosos estudiantes de Heredia, San José, Guanacaste y Puntarenas, localidades no dentro zona geográfica sino también del país en la medida en que se requiera.

Esta Sede posee 25 hectáreas y se encuentra ubicada 500 metros al este de la Plaza Rafael Rodríguez en el distrito de Alfaro del cantón de San Ramón.

Su infraestructura está compuesta por 25 aulas, 11 laboratorios, 6 talleres, oficinas para profesores, soda, biblioteca, zona verde y espacios para futuras instalaciones. Actualmente cuenta con 2. 120 estudiantes, 250 docentes y 148 administrativos. (Ver anexo No 4).

2.3 La Biblioteca de la Sede de Occidente

En la ciudad de San Ramón está ubicada la Sede de Occidente, fundada en abril de 1968. Como todo Centro Universitario, desde ese momento la biblioteca fue una necesidad.

Para Luis Armando Ugalde, citado por Li Chan y otros (1980: 15), son muy elocuentes al decir que:

No se puede concebir una Universidad sin biblioteca, debido a eso al fundar el Centro en lo primero que se pensó fue en el Servicio de Biblioteca, considerando que es un servicio fundamental e indispensable, tanto para estudiantes como para docentes.

Desde su creación ha funcionado con independencia administrativa respecto a la Biblioteca Carlos Monge Alfaro en cuanto al presupuesto de adquisiciones y los procesos técnicos de los materiales bibliográficos, audiovisuales y especiales.

Esta Biblioteca se inició en el antiguo Edificio Norte y Luego en el edificio Sur del Centro Universitario. Así, que en 1983 con las nuevas instalaciones del Centro, la Biblioteca contó con mayor espacio y personal más capacitado para asistir el servicio.

Horario:

La Biblioteca funciona de lunes a viernes con un horario de 8 a.m. a 8 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 4 p.m.. En período de vacaciones el horario se reduce de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m.

2.4 Infraestructura:

La Biblioteca está dividida en tres pisos. En el primero se encuentra la Sección de Referencia y Procesos Técnicos, los catálogos, las computadoras y la Sala de Audiovisuales

En el segundo piso están la Sección de Circulación, la Colección General y la de Reserva, salas individuales y de grupo, la Coordinación de Investigación y la Dirección.

El tercer piso está la Sección de Hemeroteca y Mapoteca, el Archivo de la Sede, salas individuales y en grupo. También cuenta con cuatro salas de audiovisuales. Aquí se encuentra la Colección Biblioteca Lines y contiene además una Colección de Videos. Además hay un Archivo de la Sede.

La Biblioteca cuenta con 80.000 volúmenes distribuidos en libros, tesis y obras de Referencia. Cuenta además 1269 títulos de revista y 160 mapas.

2.4.1 Objetivos

Esta biblioteca tiene como objetivo general, actuar como auxiliar de la enseñanza y la investigación en la Sede y tratar de elevar el nivel de educación poniendo a disposición de los usuarios todos sus recursos.

1. Hacer accesible a los usuarios todos los recursos de la biblioteca.
2. Proveer de textos y fuentes de consulta actualizada a los estudiantes, atendiéndose los requerimientos de los planes de estudio y proyectos de investigación.
3. Mantener en orden y actualizados los catálogos para que el usuario encuentre rápido y fácil la información que necesita.
4. Seleccionar y adquirir libros que contribuyan a la cultura del usuario a fin de que pueda conocer varias disciplinas.

5. Orientar a los usuarios en sus necesidades de lectura e investigación.
6. Brindar una óptima atención y el mejor servicio posible a los usuarios.
7. Ejercer los controles mínimos necesarios que garanticen la permanencia del material bibliográfico adquirido por la Universidad, tratando de que dichos controles no obstaculicen el uso de la información.
8. Brindar algunos de los servicios que ofrece la Biblioteca a las comunidades de la zona de Occidente.

2.4.2.1 Recursos

La BSO cuenta con recursos económicos, físicos, bibliográficos y humanos lo que le permite cumplir a cabalidad sus objetivos.

2.4.2.1.1 Análisis y descripción de Puestos.

Para efecto de este trabajo, se hablara solamente de los recursos humanos en cuanto a la calidad que ofrece para satisfacer sus requerimientos de información.

El personal es una de los recursos más importantes de la biblioteca, para ayudar a los programas de enseñanza de la institución. La biblioteca cuenta con 17 tiempos y medio. Son jornadas propia de la biblioteca

2.4.2.1.2 Secciones:

Procesos Técnicos:

- 1 Bibliotecario Profesional II.
- 2 Técnicos en Bibliotecología.
- 1 Asistente II.

Sección de Referencia

2 Profesionales I

Sección de Circulación

1 Profesional II.

1 Asistente III.

5 Asistentes II.

2 Revisores de salida.

Sección de Hemeroteca

2 Asistentes III.

½ Archivista.

Dirección

1 Bibliotecario Profesional IV.

Se cuenta con el apoyo de dos conserjes que pertenecen a Servicios Generales, pero en aspectos relacionados con organización y ejecución del trabajo dependen de la Dirección de la Biblioteca.

La Biblioteca posee un personal debidamente capacitado, ya que se cuenta con 8 Licenciados en Bibliotecología y Administración Educativa en algunos casos. Existen además bachilleres, técnicos, es importante recalcar que incluso los revisores del material bibliográfico están realizando estudio como técnicos en el campo de la Bibliotecología.

Se considera muy importante que los estudios ameriten en el campo del trabajo que ofrece la BSO para realizar las diferentes tareas, labores que varían en cuánto a complejidad desde trabajos rutinarios hasta actividades técnicas que requieren conocimientos especializados en el campo.

2.5 Administración de Recursos Humanos.

Los expertos en administración coinciden que la formación de equipos de trabajo permite en el administrador educativo alcanzar la misión de ofrecer un servicio de calidad a sus demandantes.

Los recursos humanos conllevan todas aquellas capacidades físicas y mentales empleadas por los que intervienen en la actividad de producción. Incluyen factores objetivos como la salud del personal y factores más difícil de observar como la motivación y lealtad que sientan los funcionarios de la organización.

La satisfacción del empleado se manifiesta en una actitud general hacia su trabajo. Es necesario que el trabajo sea estimulante e interesante, que le permita a cada persona utilizar sus destrezas, logre libertad y conocer si se está logrando resultados eficientes que le brinde comodidad y le facilite el desempeño del trabajo esto se logra con buenas relaciones interpersonales.

2.5.1 Calidad educativa que ofrece los recursos humanos en la BSO.

La preocupación por la calidad educativa ha tomado auge en Costa Rica, para medirla se han tomado ciertos parámetros que permiten medirla lo que se espera en los educandos como producto de los procesos que llevan a cabo en el Sistema Educativo.

La calidad es producto de tres elementos básicos que son: el humano, el conceptual y el científico. Primeramente según Arroyo 1995:43 “la educación está en función del ser humano en dos dimensiones: la personal y lo social, por lo tanto debe ofrecerles una respuesta a sus necesidades educativas”.

Con esto la educación percibe al hombre con algo sumamente valioso y el conocimiento dado permite que la sociedad saque buen provecho de ello. Ante esta posibilidad el ser humano es insustituible en el mundo moderno y

tecnológico, es el factor clave y de vital importancia con respecto a la calidad en toda empresa.

Lo manifestado por el director de la BSO, los recursos humanos son base fundamental en esta institución, sin su apoyo, no se lograría hoy día uno de los lugares entre las primeras bibliotecas del país en el campo de la Enseñanza Superior, sin el recurso humano no se daría el servicio que ofrece a la Docencia, Acción Social o a la Investigación como objetivo principal de actuar como auxiliar de la enseñanza y a la investigación de la Sede.

Con respecto a los mecanismos que determinan la calidad educativa en una biblioteca según los objetivos de los programas en la docencia, con frecuencia se pasan cuestionarios a los usuarios, también tiene la oportunidad de visitar grupos temporalmente, lo que permite un intercambio de opiniones que sirva como retroalimentación para lograr los objetivos.

Según la opinión un docente sobre la calidad educativa que ofrece los recursos humanos en la biblioteca, dijo, que el clima institucional que se presenta es único en la Sede; en cuanto a servicio, atención, ayuda y orientación sobre determinada inquietud es extraordinaria.

En cuanto al estudiantado se logra al máximo lo manifestado por el profesor, ya que en ciertas ocasiones en comunicación directa con ellos, nos darnos cuenta cada día nosotros debemos dar lo máximo como profesionales en el campo bibliotecológico y a la vez superar aquellas debilidades que se presentan.

Así mismo el personal de la BSO manifiesta que el servicio brindado a docentes, administrativos y estudiantes es bueno, la calidad depende de la atención ofrecida por el personal que aquí labora.

2.5.1.1 La calidad educativa en cuanto a recursos humanos en la BSO.

En la biblioteca todos los trabajadores tienen las funciones muy definidas, así como sus derechos y deberes e igualmente los procedimientos que deben seguir para realizar cada tarea, el servicio que se ofrece es calidad de acuerdo con las necesidades con que contamos actualmente, no obstante puede mejorarse aún más.

El equipo de trabajo con que cuenta la BSO es muy eficiente y posee con las condiciones idóneas para brindar un servicio de excelente calidad, hay que mejorar pequeños aspectos.

Sin embargo cuando el personal no aplica lo recomendado, para mejorar esa calidad, se toman medidas y es lo usual conversar con el funcionario para indagar esas razones, si la situación persiste se le realiza una llamada de atención verbal y si aún las condiciones no cambian se le envía una amonestación por escrito. Este procedimiento lo establece la Convención Colectiva.

2.6 Reclutamiento y Selección de Personal

Este proceso se entiende como atraer candidatos utilizando diferentes medios para lograr su objetivo.

El proceso de reclutamiento de personal para Vargas (1992: 51) “es la parte del proceso de selección que busca atraer, de diferentes formas, candidatos, para seleccionar los que mejor se adapten al punto vacante”.

Terminado el proceso de reclutamiento, cuando se posee un número aceptado de aspirantes, se inicia el proceso de selección .

Para Chiavenato (1998: 185) dice “la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa”.

El objetivo fundamental de la selección de personal consiste en elegir entre los candidatos, aquellas personas que reúnen los requisitos adecuados con las normas establecidas y tienen la responsabilidad de escoger aquellos que reúnen los requisitos solicitados al seleccionar un nuevo funcionario.

2.6.1 Oficina de Recursos Humanos

La fase de reclutamiento la realiza la Oficina de Recursos Humanos, una vez concluida esta etapa se le comunica a la Dirección de la Biblioteca la nómina de elegibles, el proceso de selección está a cargo del Coordinador o Coordinadora de Investigación y el Director o Directora de la Biblioteca, cuando es necesario se le solicita el criterio a la jefa de sección en que laborará el nuevo empleado

En la fase de reclutamiento la Oficina de Recursos Humanos se fundamenta en los requisitos que se establecen en el Manual de Puestos, una vez con las calificaciones de los elegibles, se consideran aspectos como experiencia en puestos similares, lugares en que ha laborado, conocimiento del medio, familiaridad con los servicios que ofrece una biblioteca universitaria, entre otros.

Anualmente se realizan solicitudes para reclutar personal de diferentes categorías, este proceso lo lleva a cabo la Oficina de Recursos Humanos, una vez concluida la etapa se le comunica a realizar trasmite para luego realizar pruebas.

La Universidad de Costa Rica en lo relativo al personal administrativo, se rige por el manual descriptiva de puestos, de ahí que dependiendo del puesto que cada funcionario desempeñe así será la asignación de funciones, la distribución del personal la realiza la encargada de sección basada sobre todo en necesidades de los usuarios.

La Biblioteca como tal, no tiene un inventario de calificaciones del personal debido a que ese aspecto es propio de la Oficina de Recursos Humanos, no obstante el personal es calificado y la información es remitida a dicha oficina, donde queda archivado el documento en el expediente de cada

funcionario, de tal manera que si se requiere ver calificaciones nos remitimos a este expediente.

Cuando se trata de un funcionario que será contratado por primera vez, tanto la Coordinador como el Director de Biblioteca, entrevistan a los candidatos, no se utiliza una técnica específica, ni se emplea un cuestionario previamente elaborado, la entrevista consiste en una conversación que nos permita obtener información sobre aspectos como: expectativas e intereses del oferente, preferencias de horarios, conocimientos sobre el funcionamiento de las bibliotecas universitarias, estudios que posee, organización del trabajo en la biblioteca, posibles que se le asignarán, conocimientos en el campo de la informática entre otras cosas.

2.7 Inducción

Al seleccionar el nuevo miembro de la organización se debe inducirse la inquietud al nuevo puesto.

Este proceso se inicia una vez que haya seleccionado con éxito y nombrado a los funcionarios que van ocupar los puestos vacantes.

Para Alfaro y Mora (1994:47) "la inducción tiene como propósito fundamental que el funcionario que ingresa a la institución se adapta de la mejor manera posible y en el menor tiempo, al nuevo puesto para el cuál se nombró , a sus compañeros y al lugar de trabajo".

La inducción es la capacidad para relacionarse adecuadamente con sus compañeros. Se hace necesaria cuando ingresa nuevos trabajadores a la institución .

En síntesis, se puede decir que la orientación del nuevo miembro juega un papel importante dentro de la institución . Su tarea consiste en que el funcionario nombrado comprende cómo debe desempeñar su trabajo, con el objetivo de asumir el papel dentro del grupo creando una actitud positiva hacia el medio que le rodea.

2.7.1 Inducción en la Biblioteca

La inducción del nuevo funcionario a lo que es la Sede de Occidente y la Universidad en su totalidad, le corresponde a la Oficina de Recursos Humanos, ya propiamente en la Biblioteca, este aspecto le corresponde a la Dirección de la misma y se hace de manera espontánea, no existe ningún plan, o manual porque eso hace muy rígido este proceso, por el contrario, con el intercambio de comentarios y las consultas que se vayan presentando el proceso se enriquece.

Según lo manifestado por Vargas (1997:106) "Con la inducción se brinda la información necesaria de la institución y toda aquella pertinente al desempeño satisfactorio de su labor, sin dejar a un lado los objetivos y metas por alcanzar"

Con esto el director de la biblioteca integra al nuevo empleado a la institución, haciendo las presentaciones de todos los compañeros y un recorrido a las instalaciones. Por su parte la encargada de cada departamento le especifica al nuevo miembro paso a paso sus funciones que deberá realizar.

2.8 Evaluación del desempeño

Esta es una actividad esencial dentro de la administración de Recursos Humanos.

Para Werther y Heith (1995:259) con respecto a la evaluación del desempeño dicen "que su objetivo es proporcionar una descripción precisa del desempeño del empleado durante el pasado o del potencial de su desempeño a futuro".

Lo anterior valora el rendimiento de los recursos humanos en la realización de su trabajo para conocer su grado de eficiencia.

La evaluación del desempeño es un proceso utilizado en las organizaciones para valorar el rendimiento de los recursos humanos en la realización de su trabajo, con el fin de conocer su grado de eficiencia. Toda

evaluación del desempeño ofrece una oportunidad al administrador de lograr dos objetivos: primero, intercambiar información con su personal sobre lo que se está realizando y, segundo mejorar el desempeño futuro de sus subordinados.

Sobre la evaluación del desempeño lo que se busca es mejorar el desempeño futuro del trabajador y es un proceso útil y necesario en la empresa, con el fin de lograr retroalimentación y cambios de actitud positiva en los trabajadores.

Lo anterior, permite que se de una satisfacción mutua entre trabajador y el trabajo. Sin embargo es preocupante cuando se le pregunta a algunos funcionarios de la biblioteca que es lo que más les incomoda en el lugar de trabajo, manifiestan que no existe compañerismo, no existe sinceridad entre el personal. Sin embargo están satisfechos en el lugar de trabajo.

Además les asignan funciones que no son propias del puesto, esto se da en las secciones de Referencia , Hemeroteca y Mapoteca debido al traslado de los medios audiovisuales a la biblioteca, lo que la causado un recargo de funciones.

Para que esto se dé, es necesario que exista respecto mutuo y buenas relaciones humanas entre jefes y subalternos, para lograr armonía y el cumplimiento de los objetivos.

Por lo tanto, el grado de satisfacción que logre cada individuo en su trabajo, será dar lo mejor y sentirse comprometido con la institución, y, ésta a su vez tener empleados satisfechos y lograr eficiencia en las actividades que realiza.

2.9 Administración del área del currículo

Definir programas de estudio sobre el contenido que rigen las diferentes asignaturas de la educación costarricense conduce a la calidad de los aprendizajes sean pertinentes a las necesidades del docente como a los estudiantes.

Por ello Arroyo (2001:62) dice “que el programa de estudio no resulta ser un factor directamente relacionado con la calidad... por lo tanto el programa

es un elemento coadyuvante del desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje.”

Relacionado al área del currículo el director de la BSO. dice que las necesidades van de acuerdo con nuestras posibilidades si las cumplimos, podemos mejorar muchísimo si en el campo presupuestario nos apoyarán más.

Con respecto a la biblioteca y los requerimientos de los programas si se logran, sin embargo, así podrían obtenerse mayores logros si contáramos con mejores condiciones en el campo informático, mayor cantidad de ejemplares disponibles, mejores condiciones para el estudio.

La verificación de programas no le corresponde a la biblioteca. Pero según la opinión los docentes la biblioteca cumple a cabalidad con esta función.

La comunicación con los docentes es bastante buena, estos hacen comentarios positivos y algunas críticas. La biblioteca siempre trata de atender las inquietudes del personal docente y mejorar en lo que sea posible.

El rendimiento cognitivo y socio-afectivo se toma en cuenta, sin embargo, no se considera objetivo principal.

2.10 Área legal

0132365

La preocupación por defender los derechos y las aspiraciones legítimas de los trabajadores sumamente importante en lo que a recursos humanos se refiere.

La Convención Colectiva de Trabajo de la Universidad de Costa Rica es muy importante cuando surge algún obstáculo, con ella los trabajadores aplican los mecanismos que ayudan a mejorar la calidad educativa y el desempeño laboral.

Los servicios que ofrece la biblioteca están regulados en un documento denominado: Normas Internas de la Biblioteca de la Sede de Occidente.

Los problemas legales en el ámbito estudiantil son: robo o mutilación de obras, se realiza el cobro de multas, estos asuntos se resuelven aplicando lo estipulado en las normas internas o en el reglamento de disciplina estudiantil.

A nivel de docentes el problema es con las morosidades y se trata de solucionar mediante conversaciones y caso extremo reportando los datos del docente moroso para que le rebajen de su salario el costo de la obra que se perdió.

En el ámbito administrativo los problemas principales son: permisos de estudio, permisos con o sin goce de salario, permisos por lactancia entre otros, se resuelven aplicando lo establecido por la Convención Colectiva de Trabajo, Reglamento Interno, Código de Trabajo; si es una situación grave el caso pasa a ser resuelto por la Junta de Relaciones Laborales.

La fuente de asesoría legal en la biblioteca es la obra denominada Compendio de Normativa Universitaria, pues ahí se ubica todas las reglas que rigen la institución, por otra parte, existe la Oficina Jurídica de la UCR y la Contraloría Universitaria que brindan ayuda en la solución de problemas. El recurso humano existente en la BSO es eficiente y cumple con las expectativas de los usuarios.

Para terminar este apartado se aplica el análisis FODA para la situación actual BSO para indagar sus aspectos positivos como negativos.

2.11 Análisis FODA

Conocido originalmente con el método "**OPEDEPO PF**" es un acrónimo para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, fundamentales para visualizar panoramas de cualquier ámbito, cobertura y situación.

Es un método de análisis de la situación, por lo tanto con base en la Estrategia FODA aporta información estratégica al momento de revisar misiones, objetivos, estrategias de cualquier tipo, presupuestos, programas de persona, estrategia para combatir la resistencia al cambio, entre otros.

El método FODA se adopta a cualquier tipo de situación, dada su flexibilidad en el manejo y en su fácil comprensión conceptual y práctica. El análisis de la situación que se logra a través del FODA permite el análisis

sistémico, ya que las diversas variables se entrelazan dentro del principio de Pareto (Causa / efecto), obligando necesariamente a una visión sistémica de la empresa para comprender la situación, incluso interrelacionando su funcionamiento en su entorno nacional e internacional.

2.11.1 Análisis interno de la Biblioteca

Se presenta un análisis de la Biblioteca según la estrategia FODA. Para realizar este análisis se entrevistó al personal que labora en esta con el fin de conocer las características de la institución.

Fortalezas:

- Personal humano calificado.
- Búsqueda permanente de la excelencia académica.
- Planta física.
- Servicio y préstamo de todo material bibliográfico y audiovisual.
- Servicio eficaz al usuario.
- Automatización del servicio.
- Trabajo en equipo.
- Horario.

Debilidades:

- Falta de un proceso o manual de inducción.
- Falta de capacitación.
- Falta de mantenimiento de la planta física.
- Insuficiente tecnología.
- Dependencia de la Sede Central.
- Reglamentos desactualizados.
- Comunicación insuficiente.
- Colección bibliográfica desactualizada en ciertas áreas.
- Incapacidades de personal.

- Poca comunicación del personal.
- Competencia entre el personal.
- Falta de motivación
- Recargo de funciones en algunas secciones (Hemeroteca
- Mapoteca y Referencia).
- Falta de estímulo.
- Condiciones ambientales (Humedad y mucho frío).

Oportunidades:

- Comunicación.
- Relaciones entre Bibliotecas.
- Acceso a Bases de Datos nacionales e internacionales.
- Adquisición de material audiovisual y tecnológico.
- Internet

Amenazas:

- Falta de financiamiento.
- Proliferación de las Universidades Privadas.
- Competencia por puesto a nivel externo.
- Ineficiente coordinación con el Préstamo Interbibliotecario.
- Ineficiencia del Sistema de la Red.
- Congelación y sustitución de plazas.

2.12 Clima Organizacional:

Muchos autores lo han definido y hay muchos factores que incluyen, pero la percepción individual repercute en el comportamiento personal. La percepción será la opinión que tienen los que trabajan y la opinión en cuánto a autonomía, estructuras, premios, relaciones humanas, liderazgo y características institucionales.

Es necesario conocer ese ambiente laboral en donde se desenvuelven y la evaluación realizada en función a sus deseos, expectativas y necesidades.

Calderón (1991:21) dice “el clima organizacional depende de la percepción que tenga el individuo de su propio trabajo y el de los demás miembros de la organización”

Por eso la participación y el comportamiento de las personas en sus trabajos determinan esas percepciones. A la vez los individuos que se incorporan a la biblioteca traen consigo una serie de necesidades personales, las cuales, afectan el desempeño en el trabajo, ya que interactuarán con el clima organizacional y el ambiente laboral, lo que constituye la base de la motivación.

Concepto.

El concepto de clima organizacional comprende un cuadro amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación.

Litwin (1971) dice: “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización e influye sobre su comportamiento y acciones”

Chiavenato (1990) dice “el clima organizacional se refiere especialmente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional ; o sea, aquellos aspectos del clima que provocan diferentes especies de motivación de las personas involucradas”.

Por su parte Bergeron (1983) considera el clima organizacional como el conjunto de características objetivas y relativamente permanente de la organización, percibidas por sus miembros, que le dan a la organización personalidad e influyen sobre el comportamiento y las actitudes de sus miembros.

Cortés (1993) “el clima organizacional es el ambiente que rodea a todas las actividades y problemas que se dan en las instituciones, por ende, no debe ser ignorado en el momento de buscarle soluciones a los problemas que se presentan en ella.

Ellos concluyeron que el clima organizacional son creados por la variación en el estilo de liderazgo empleado en la organización, lograron comprobar que algunos climas organizacionales puede ser creados por un corto tiempo y que sus características pueden quedar estables. Una vez creados presenta efectos significativos y dramáticos sobre la motivación y consecuentemente sobre el desempeño y satisfacción en el trabajo.

El clima organizacional son las personas, la estructura, la tecnología, el ambiente exterior en que funciona (Keith 1985).

Para el director, las personas son elementos del sistema social interno de la biblioteca compuesto por los funcionarios, docentes y estudiantes que día a día nos visitan y logran así llenar sus necesidades de información.

La estructura define las relaciones dentro de la biblioteca, donde hay diferentes trabajos para realizar todas las actividades programadas.

La tecnología mejora y agiliza los recursos físicos y económicos con los que trabajan las personas, permite a la vez que las personas realicen mayor cantidad de trabajo y más eficiente.

El ambiente exterior será la Sede de Occidente y la Universidad de Costa Rica. Por eso ninguna organización no sobreviviría por sí sola dentro de un sistema más complejo, que las personas no pueden escapar a la influencia de ese ambiente exterior, porque influye en la conducta de las personas, afecta las condiciones de trabajo y exige competir por los recursos y el poder. Un caso característico en la BSO. la competencia por ascender de plazas superiores según la opinión de los compañeros de la BSO.

El clima organizacional será entonces la biblioteca , sus jefes, director y su personal, con sus necesidades, inquietudes, la motivación, las relaciones humanas etc..

2.12.1 Comunicación.

La comunicación es el centro de todas las actividades que se ejecutan en una empresa. Por medio de ella, se informan asuntos relacionados con el trabajo, permite que se logre un ambiente de trabajo y de relaciones humanas , con esto el logro exitoso de los objetivos.

Lo anterior Pallavicine (1988:144) dice “la comunicación cumple un papel fundamental para lograr la cooperación y la coordinación entre los miembros de la empresa”

Por su parte Vargas (1992:86) “la organización, como un sistema, esta compuesta por personas que día a día a cada instante, requiere de la comunicación para expresar asuntos de trabajo formales e informales.

La comunicación es el elemento esencial, según el personal de la BSO, una mayoría opina que es buena, ya que el director es abierto a la comunicación y la hace llegar a su personal por medio de reuniones, circulares y en forma personal. Sin embargo es todo lo contrario entre compañeros, debido, a que no existe sinceridad entre el personal y en algunas ocasiones se presta para murmurar lo que provoca problemas no recomendables en el clima organizacional.

Sin embargo las relaciones humanas en la BSO manifiestan que son buenas y se mejoraría aún más si se eliminaran los aspectos negativos comentados anteriormente, con el fin de mantener un grupo de trabajo valioso y de buenas relaciones humanas.

Por eso la comunicación con los usuarios es de vital importancia, nosotros conocemos y intercambiamos ideas, brindamos apoyo en toda actividad que se realice en la biblioteca, ahí la importancia del dialogo y tratamos al máximo de satisfacer sus necesidades

Se deduce que la comunicación es base fundamental de toda institución y es el recurso más importante para el desarrollo coordinado y eficiente de todas las actividades que se realizan.

2.12.2 Capacitación

La educación del país, tiene la responsabilidad de preparar profesionalmente a sus ciudadanos con el objetivo de prepararlos para que se desempeñen mejor cada día.

Ante esta situación Alfaro, Mora (1994:52) dicen " que es necesario que las organizaciones implementen programas científicos para adiestrar y capacitar a su personal". Esto con el fin de prepararlo para un futuro y lograr así mejores resultados.

La sociedad actual experimenta cambios en especial en el campo tecnológico, es necesario que las instituciones adiestren capaciten a su personal para un futuro y con ello lograr mejores resultados.

Según el Diccionario de las Ciencias de la Educación (1993 : 217) sobre capacitación dice: "Aptitud o preparación concreta para la realización de una tarea. Suele evaluarse mediante test o exámenes o bien mediante la ejecución en una situación concreta".

Por eso la capacitación tiene como fin primordial, encauzar estas experiencias diarias por canales beneficiosos y positivos, complementando mediante actividades dirigidas a reforzarlas y asegurar en todo individuo el desarrollo de sus conocimientos, aptitudes útiles y beneficios para la empresa y para sí mismo.

Con esto la capacitación dentro de la institución ayuda al individuo a aumentar el conocimiento de su puesto, mejorar sus habilidades y desarrollar un buen entendimiento del trabajo y de la empresa.

La capacitación constituye a la vez como elemento motivador para el empleado y su importancia radica en que en la medida que se fomenten estas actividades que contribuyen a elevar el rendimiento del desempeño de puestos presentes y futuros.

En una época tan cambiante, los criterios para determinar la capacitación del personal se definen de acuerdo con los cambios que se presentan constantemente en el manejo y procesamiento de la información, nuevas fuentes para realizar búsquedas, pero sobre todo la capacitación en el área de informática es elemental. Las pautas para capacitación se van estableciendo conforme se van poniendo en práctica nuevos elementos que mejoran la calidad del servicio y satisfacen las necesidades de los usuarios.

La capacitación constituye también un elemento motivador para el personal. La eficiencia de toda institución dependerá de las aptitudes de sus miembros y la labor que realice, es decir depende de su preparación.

En la BSO se promueve la actualización profesional al personal, ya que una mayoría ha recibido cursos de capacitación en: relaciones humanas, redacción, computación e inglés.

2.12.3. Motivación

Un administrador no puede llevar a cabo su tarea sin saber que es lo que le motiva a las personas. El ser humano se basa en necesidades en forma consciente o subconsciente, o sea las personas esperan satisfagan los impulsos y deseos que actúen de la mejor manera posible.

No hay como la felicidad en el lugar de trabajo, en donde la persona experimenta alegría al ofrecer su esfuerzo de trabajo y devengando un salario. Por esta razón la persona estimulada y valorada se siente importante y esto la transforma en productiva, porque se desempeña con motivación dando así mayor rendimiento y como resultado un producto de calidad.

Torres (1991: 31) dice "la calidad consiste en satisfacer las necesidades y las expectativas del cliente, y empieza por la calidad del ser humano".

Por eso en la medida que las personas satisfagan sus necesidades y sientan pertinencia en su grupo laboral, la motivación las conducirá a realizar su trabajo de la mejor manera, con esfuerzo, cooperación, puntualidad, dedicación y responsabilidad.

2.12.3.1 Mecanismos de motivación en BSO.

Los mecanismos para motivar al personal que utiliza la Institución no son muchos, sin embargo, a nivel general ofrecen un incentivo salarial, dependiendo del grado académico que posea el empleado y el requisito que establezca el manual de puestos, ya en un nivel más particular se motiva al personal mediante notas de felicitación por alguna labor en especial, por medio de invitaciones para participar en actividades que repercutan en su desempeño laboral, ofreciéndoles oportunidades de ascenso cuando se presentan esas posibilidades, aunque actualmente son muy pocas.

El autor Arroyo (2001:58) recalca “que las personas se sienten motivadas a comportarse de una determinada forma si esta forma les produce una recompensa.”

Con respecto a la BSO, el personal opina que la motivación es un factor que no ha sido tomado en cuenta y esta afectando el servicio que se brinda. Ante esto se induce a los jefes motivar más al personal con el fin de que tenga más rendimiento y dé un mejor servicio al usuario.

Con todo esto Werther,Heith (1995:23) dicen: “los empleados necesitan motivación y el departamento de recursos humanos es parcialmente responsable de garantizar la satisfacción de personal con su trabajo.”

La motivación es muy importante porque hace que las personas se sientan estimuladas para realizar un trabajo más eficiente, es un proceso para satisfacer necesidades y de la institución a la que se sirve.

2.12.4 Liderazgo.

En las organizaciones, las personas desean que alguien les señale el cambio a seguir, ser motivadas y ayudadas en acciones que deban realizar, pero no los ejecutan al menos que haya un líder que así lo indique.

El liderazgo es una consecuencia natural que se da cuando un grupo de personas se reúne con la intención de conseguir algún objetivo.

El líder pone los planes en acción con el esfuerzo de los recursos humanos y hace suya la tarea de identificar y comprender las necesidades de las personas que le rodean.

Liderazgo para Crosby (1996:2) es “instar deliberadamente acciones que las personas realicen de una manera planeada con vistas a cumplir el programa del líder”.

Esto significa que vamos por el camino a propósito y con una meta clara en mente. Vamos a seleccionar con cuidado a las personas y a encauzarlas en nuestra dirección o significa que vamos a lograrlo por medio de seres humanos en contraste con las obras realizadas por máquina o la naturaleza.

De una manera planeada significa establecer una secuencia de hechos que permita a las personas saber qué va a suceder y que se supone que deben hacer.

El programa del líder será los logros que el líder realmente desea y que quizá difieran de las metas publicadas. Con esto los líderes crean entonces en los cuales las personas están dispuestas a dar lo mejor de sí mismos.

Ante esta situación, el personal manifiesta un 100% que sus jefes son proactivos o eficientes, de la misma manera, los jefes tienen este mismo concepto de sus subalternos.

Así lo definen Koontz y Weinrich (1994: 4) “es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”.

Ambos autores nos muestran como el liderazgo es la capacidad para influir en un grupo con el objetivo de alcanzar metas. Es eficaz cuando este logra que se delegue responsabilidades logra consolidar en la institución un equipo fuerte de trabajo, confía en sus subalternos les da autonomía y toma decisiones. Es la persona que moviliza todos los recursos para lograr Los objetivos y logra además una cohesión grupal y apoyo de la organización.

2.12.5. Relaciones Interpersonales

La historia de las relaciones interpersonales se han considerados como un principio básico a la necesidad de racionalizar el trabajo, toda actividad debe ser despojada de los procedimientos inútiles para ahorrar esfuerzo y tiempo.

Se inicia con Taylor, Weber y Gulick.. Anteriormente las expectativas de los trabajadores eran de carácter económico y físico y que si estas son satisfechas estarán suficientemente motivadas.

Las personas al trabajar lo único que necesitan eran reglas que sigan su comportamiento, una autoridad de línea claramente definidas, y puestos de trabajo en las cuáles los comportamientos, estén aprobados e impuestos por la organización.

Por eso en la medida en que se logre satisfacer las necesidades, facilite el desarrollo de capacidad del funcionario y contribuya al bienestar social e individual, ya que el clima organizacional lo constituyen aspectos de carácter social, los cuáles tiene gran influencia en el bienestar integral de los trabajadores.

El hombre comienza a ser persona cuando es capaz de relacionarse con los demás, se va identificando en el transcurso de la vida, siendo capaz de dar y recibir en sus relaciones con otros.

De ahí la importancia de las relaciones humanas en una organización y la comunicación es el fundamento de la vida misma del grupo, según Bravo (1992:41) " la comunicación tiene una dirección interpersonal si se orienta a uno mismo, interpersonal si se vincula a las personas y grupal si se relaciona con todo el grupo".

Por lo tanto , el éxito de las organizaciones se debe en especial a las relaciones interpersonales del grupo y será producto fundamental de una buena comunicación entre sus miembros.

CAPITULO III
MARCO METODOLOGICO

3. Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación.

Por las características que presenta el estudio realizado, puede ubicarse como una investigación de carácter descriptivo.

Goldhor (1981: 18) dice que la investigación descriptiva " Es aquello que realiza técnicas que sirven para recopilar datos contemporáneos por medición directa u obtenida a través de las personas".

De acuerdo con lo expuesto, se considera que el presente estudio se ubica en la categoría antes mencionada pues tiene como objetivo conocer, a partir de los datos recolectados, en qué medida los recursos humanos de la Biblioteca de la Sede cumplen con la calidad educativa, grado de satisfacción laboral, su eficacia y el clima organizacional.

Además se considera que el estudio es también de tipo cualitativo porque trata de una opción metodológica valiosa y alternativa en el campo de la investigación social ya que constituye un significativo instrumento de análisis para la comprensión de los fenómenos sociales, desde una perspectiva integradora u total.

Al respecto Fernández (2001 : 1) dice: " la investigación cualitativa es un modelo que propicia la integración dialéctica sujeto-objeto considerando las diversas interacciones entre la persona que investiga y lo investigado". Se busca comprender, mediante el análisis exhaustivo y profundo, el objeto de investigación dentro de un contexto único sin prender generalizar los resultados.

Dicha investigación se llevará a cabo por método de observación (clima organizacional) y por medio de guías de entrevista al director y la jefe de Servicios de la sección de Circulación apoyarán aún más , lo mismo que el cuestionario del personal de la BSO.

3.1.1 Población y Muestra.

El universo en cual se desarrolla esta investigación queda compuesto por:

- El director de la Biblioteca de la Sede.
- La jefe de Servicios de la Sección de Circulación.
- El 50 % del personal administrativo de la Biblioteca.

3.1.2 Definición de variables:

Para el desarrollo de esta investigación se consideran las siguientes variables:

1.Clima organizacional.

Definición conceptual.

Características de carácter permanente en la organización y que influyen en la forma como se comportan las personas que elaboran en ella.

Definición operacional:

Representa la forma de vida de la Biblioteca, suele tener una influencia vital en la motivación, el desempeño y satisfacción de los trabajadores.

Definición instrumental:

Guía de entrevista 1: preguntas; 2, 4, 11,12,14,15,18,20,26

Guía de entrevista 2: 10,11,12,15,16

Cuestionario 1: 10,14,15,16,17,21, 23

2. Recursos Humanos:

Definición conceptual:

Conjunto de personas que elaboran en la BSO y que poseen preparación académica y experiencia suficiente.

Definición operacional:

Se considera optimo el título profesional y el tiempo laborado, deficiencia, motivación, capacitación, comunicación y relaciones humanas etc.

Definición instrumental:

Guía de entrevista 1: preguntas; 1,2,3, 4,6,10 11, 13.,15

Guía de entrevista 2: 4,5,7,8,11,12,13,14,15,16.

Cuestionario 1: 4,5,6, 7,8,9,10,11,12,13,14,15,20,21,22,23,24,29

3.Grado de satisfacción:

Definición conceptual:

Sentirse satisfecho, tener confianza y seguridad de sí mismo ante una necesidad y lograr así lo deseado en el lugar de trabajo. También mantener buenas relaciones humanas.

Definición operacional:

Se tomarán en cuenta los siguientes indicadores: la motivación y la felicitación en el ambiente de trabajo, confianza, buena comunicación y estar a gusto en el trabajo y que el usuario se sienta bien ante los servicios que le ofrece la biblioteca.

Definición Instrumental:

Guía de entrevista 1: preguntas; 15,20

Guía de entrevista 2: 8,11,12,15

Cuestionario 1: 11,13,14,16,17,19.

4.Calidad educativa:

Definición conceptual:

Parámetros que permiten medir lo que se espera del bibliotecario de acuerdo al producto que realiza en la biblioteca. Entre ellos están título profesional, experiencia y los conocimientos adquiridos y la capacitación Realizada.

Definición operacional:

Indica el servicio, la atención, ayuda, orientación sobre alguna inquietud al usuario. En otras palabras sus requerimientos y necesidades.

Definición instrumental:

Guía de entrevista 1: preguntas; 10

Guía de entrevista 2: 3

5.Eficiencia:

Definición conceptual:

Capacidad personal que producen el máximo de los resultados con el mínimo esfuerzo. O sea la relación del valor de producción del servicio y la satisfacción del servicio ofrecido al usuario.

Definición operacional:

Funcionario proactivo, estimulado, motivado, capacitado, está a gusto en el trabajo, recibe incentivos y con posibilidades de ascenso.

Definición instrumental:

Guía de entrevista 1: preguntas; 15

Guía de entrevista 2: 6,12

Cuestionario 1: 6,12,14,15,20,21,22,23,24

6.Inducción:

Definición conceptual:

Debida orientación que se da especial atención al funcionario que por primera vez inicia labores.

Definición operacional:

Área primordial de los recursos humanos de la BSO. como necesidades, información , mayor atención y orientación eficaz sobre un puesto que recién empieza.

Definición instrumental:

Se requiere un proceso de orientación del puesto en forma más eficiente por eso se evalúa con los ítemes de

Guía de entrevista 1: preguntas; 8,9

Guía de entrevista 2: 17

Cuestionario 1: 25,26,27,28

7. Obstáculos:

Definición conceptual:

Barreras que dificultan la labor efectiva del personal de la BSO. y no permiten que las labores se realicen eficazmente.

Definición operacional:

Entre las dificultades están:

Condiciones físicas o factores climatológicos, problemas del personal, ambiente, ascensos, equipo y mobiliario, favoritismos, quejas y llamar la atención ya sea verbal o escrita.

Definición instrumental:

Guía de entrevista 1: preguntas; 13

Guía de entrevista 2: 1,2,3,9,10,13,14

Cuestionario 1: 1,2,3,7,8,9,10

3.2 Descripción de Instrumentos:

La información se recopiló de dos formas:

Para obtener los datos que dieron base a nuestra investigación, se consultaron libros, tesis, revistas; todos relacionados directamente con el tema.

Para obtener la información se realizó un cuestionario al personal de la biblioteca, dos guías, una al director y otra a la jefe de Servicios de la sección de Circulación, con el fin de detectar debilidades y posibles soluciones.

Para obtener la información del personal de la biblioteca se hizo una selección al azar y un 50% de los empleados.

Además se realizó un análisis con base en estrategia FODA para determinar la situación actual de la Biblioteca en base a la información suministrada por el personal de la BSO.

La técnica que se usará será la interrogatoria, en donde se utilizan como instrumentos las entrevistas a profundidad, las observaciones y el cuestionario. De esta forma se logra profundizar el análisis de la información recolectada de forma cuantitativa.

Las entrevistas se efectuarán para obtener información con respecto al clima organizacional, el manejo de los recursos humanos y el proceso de inducción en la BSO. ya que esto lo realiza el director por su capacidad de comunicarse con el nuevo funcionario que llega por primera vez a su trabajo.

El cuestionario del personal de la BSO. se recopilará información relacionada con el clima organizacional, su ambiente de trabajo, su grado de satisfacción, obstáculos, inquietudes y necesidades. Y a la vez indagar sobre la inducción que se le aplicó cuando inició sus labores, esto con el fin de proponer un proceso de inducción eficiente para la BSO.

3.3 Técnicas e instrumentos aplicados:

La técnica que se utiliza es la entrevista en donde se utilizan como instrumento dos guías de entrevistas a profundidad y un cuestionario.

Las guías de entrevistas se efectúan al director y la Jefe de Servicios, el cuestionario se distribuyó al azar entre el 50% del personal de la biblioteca.

3.4 Procedimiento aplicado:

A continuación se detallan las técnicas utilizadas en la investigación cuantitativa y cualitativa:

En cuanto a la técnica cuantitativa se elaboró un cuestionario dirigido al personal. El objetivo es conocer como perciben los miembros de la biblioteca las relaciones interpersonales, comunicación, motivación, la capacitación, incentivos laborales, servicio brindado y la inducción del personal a fin de determinar las influencias de éstas en el clima organizacional.

El cuestionario del personal consta de 29 ítems de los cuales 20 son preguntas cerradas y 9 preguntas abiertas. Contiene 6 secciones: currículum, condiciones físicas, relaciones humanas, servicio brindado, incentivos laborales e inducción del personal.

A nivel cualitativo se utilizan la guía de entrevistas, su fin es identificar los factores que determinan la influencia de los recursos humanos y el clima organizacional. La guía de entrevista de ambos es estructurada y se mantiene una secuencia sobre los temas a desarrollar.

En la guía de entrevista N° 1 aplicada al director de la Biblioteca consta de 26 preguntas abiertas.

En la guía de entrevista N° 2 al Jefe de Servicios de la sección de Circulación y cuenta con 17 preguntas y todas son abiertas, esto, con el objetivo de obtener la mayor información posible. Contiene cuatro secciones: currículum, condiciones físicas, relaciones humanas e inducción del personal.

3.5 Alcances y límites:

Este estudio se considera importante para la BSO, ya que no existe trabajo alguno en el campo de los recursos humanos y el clima organizacional, a la vez no se cuenta con un proceso de inducción establecido hasta el momento.

Se considera una herramienta valiosa para la dirección de la biblioteca y que pueda aplicarse cada vez que ingrese personal nuevo a la biblioteca.

Entre los límites están: el poco tiempo para la elaboración del estudio, orientación limitada y escasos estudios sobre la inducción en las instituciones educativas del país.

Sin embargo, la investigadora espera que el trabajo sea de provecho a la Biblioteca, la Sede de Occidente y a otras instituciones.

4. Análisis de datos

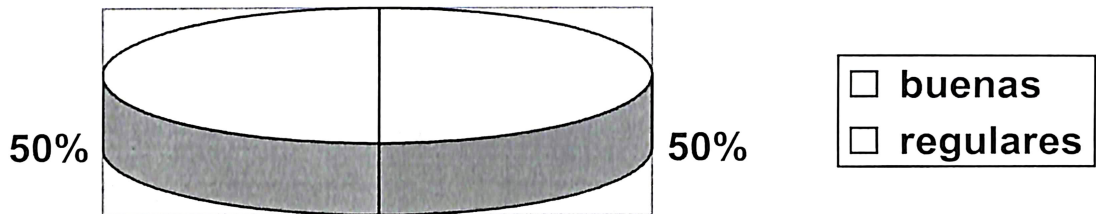
Los cuestionarios se aplicaron a personal administrativo, donde el tiempo laborado de los mismos oscila entre 4 y 26 años. Por tanto, se puede decir que el mismo conoce ampliamente las características de la Biblioteca Sede de Occidente.

4.1 Condiciones físicas:

Las condiciones físicas de la BSO son indispensables para el adecuado funcionamiento de la institución.

A continuación se muestra un gráfico con respecto a la situación física de la BSO según sus empleados:

Estado de las condiciones físicas de la BSO, según empleados administrativos, 2003.



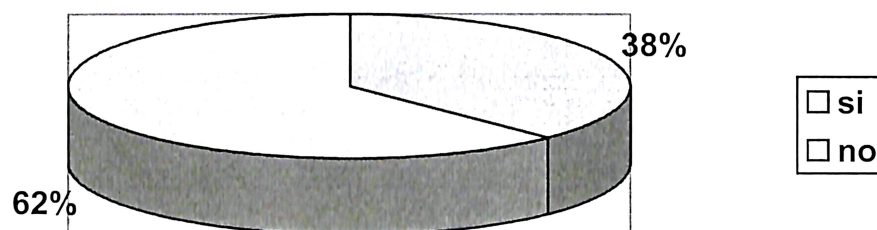
Como se puede observar un 50% de los empleados administrativos considera que las instalaciones físicas son buenas y otro 50% cree que son regulares. Por tanto es importante analizar aquellos factores que el personal atribuye los principales problemas de la planta física.

En su mayoría el personal hace énfasis en la influencia de los factores climatológicos, ya que señalan el frío de las instalaciones como un impedimento para realizar el trabajo, aduciendo la necesidad de utilizar calefacción durante algunos meses del año, tales como diciembre y enero.

Es importante señalar que las personas que trabajan en la sección de Procesos Técnicos, Hemeroteca y Mapoteca afirman no tener problemas por cambios de temperatura. Esto no ocurre en la sección de referencia.

A continuación se muestran los valores con respecto a la opinión del personal administrativo sobre el equipo, tecnología y mobiliario de la BSO:

Porcentaje del personal administrativo de la BSO que considera o no que el equipo, tecnología y mobiliario satisface las necesidades del usuario y del personal, 2003.



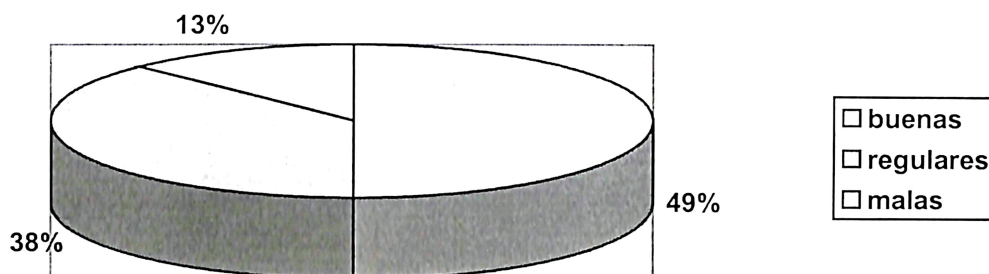
Los trabajadores destacan la falta de computadoras y la ineficiencia del sistema de búsqueda. Según esto, la jefe de Servicios de la BSO atribuye dichos problemas a la falta de presupuesto, puesto que no se puede adquirir equipo nuevo o hacer los respectivos arreglos al equipo dañado.

4.2 Relaciones Humanas:

Las relaciones humanas en una institución son la base del éxito. Así se puede esperar que con una relaciones humanas óptimas, el servicio que se ofrece al usuario será de calidad.

Para las relaciones humanas de la BSO se tiene:

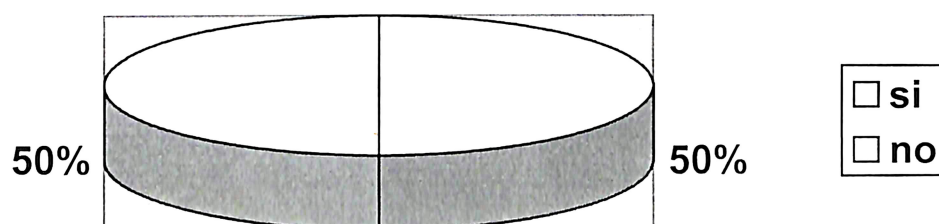
Estado de las relaciones humanas de la BSO, según personal administrativo, 2003



De esta manera se puede destacar que en su mayoría las personas que trabajan en la BSO se encuentran conformes con las relaciones humanas de la institución.

Sin embargo, resulta indispensable analizar otras situaciones encontradas, como es el caso de la confianza entre el personal:

**Porcentajes según personal administrativo de la BSO
que afirman o no existir confianza entre el personal,
2003.**

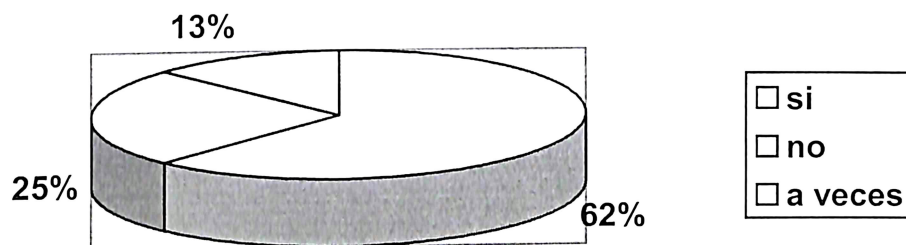


Está situación es preocupante dado que es un 50% de las personas entrevistadas afirman que no existe confianza entre el personal, esto podría llevar a conflictos laborales. Aquejan la falta de confianza a que existe poca lealtad y a que el trabajo es individual, por lo que cada quién sabe lo que hace. Esto refleja cierto grado de individualismo, factor poco deseable en el trabajo en grupo de la BSO.

Un 100% del personal afirman tener buenas relaciones de trabajo con sus jefes y en su mayoría afirmó buscar a sus superiores para dar quejas en caso de ser necesario.

En este caso la resolución de dichas quejas es fundamental en el desempeño de los trabajadores, tenemos:

Porcentaje de afirmaciones con respecto a la pregunta: resuelve su jefes sus quejas?, según personal administrativo de la BSO, 2003.



Se puede observar como un 25% de los encuestados afirman que no se resuelven sus quejas por parte de los jefes. Dicha situación debe evitarse para agilizar los problemas y para motivar al trabajador por medio del apoyo de sus superiores.

Al preguntar al personal que si se consideran proactivos, un 87% afirmó que si, esto es beneficioso para la institución puesto que son trabajadores con iniciativa que buscan resultados constantemente en pro del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido al usuario. Para esta misma pregunta aplicada a los jefes un 100% del personal administrativo considera que son proactivos.

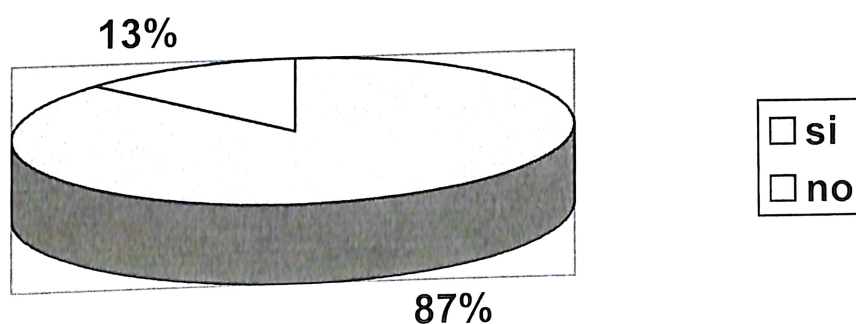
De igual manera un 100% de los entrevistados afirmaron estar a gusto en el puesto desempeñado, por tanto esto es positivo, dado, que se espera un buen resultado en la labor de dichos cargos.

Al preguntar a los sujetos si reciben alguna felicitación o estímulo cuando realizan bien su trabajo, un 37% afirman que no. Esto no debe ocurrir puesto, que motivar al trabajador cuando se desempeña adecuadamente es un método para garantizar la calidad del trabajo próximo.

4.3 Servicio brindado:

Es importante conocer la opinión del personal administrativo con respecto al servicio brindado en la Biblioteca, en base a esto, se tiene:

Porcentaje de empleados que consideran que el usuario se siente o no satisfecho con el servicio brindado, BSO, 2003.



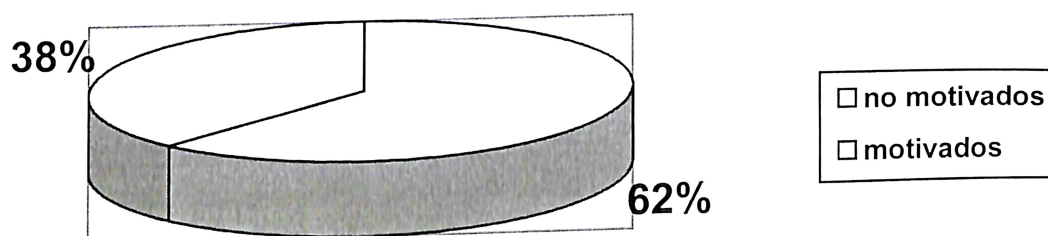
Se puede observar que sólo un 13% afirma que el usuario no se siente satisfecho con el servicio brindado, esto según ellos, por la falta de equipo para la atención del usuario.

4.4 Incentivos laborales:

Los incentivos laborales logran que el trabajador se sienta a gusto en la institución donde labora y por tanto, es de esperar, que realice una excelente labor, brindando un servicio de calidad.

Con respecto a la motivación para trabajar, los empleados opinan:

Porcentajes del personal administrativo de la BSO que se sienten o no motivados a laborar, 2003.



Es preocupante observar como un 62% de los encuestados afirman no encontrarse motivados para laborar. Dicha situación debe ser tratada con urgencia con el fin de causar empeño y deseos de laborar por el personal.

El 38% que afirmó encontrarse motivado atribuyó las siguientes razones:

- Buena organización interna en la institución.
- Existe estímulo y se brindan oportunidades al trabajador.
- Automotivación.
- Buen ambiente laboral.
- Se brindan muchos incentivos al trabajador.

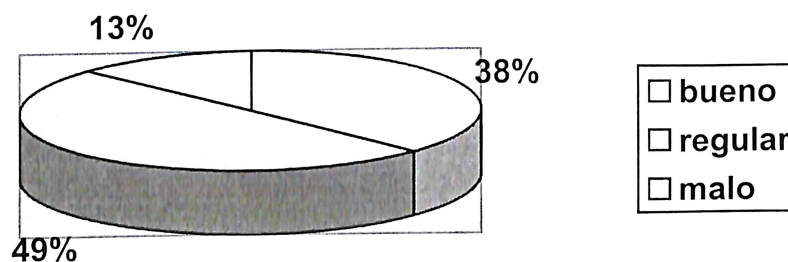
Quienes afirmaron no sentirse motivados a laborar destacaron las siguientes razones:

- Falta de comunicación entre el personal.
- No se toma en cuenta la opinión del trabajador.
- Poca posibilidad de ascenso.

Se debe tratar de disminuir la poca motivación del trabajador de la BSO con el fin de tener un personal más dinámico, capaz de brindar un servicio al usuario eficiente y de calidad.

Con respecto al incentivo salarial lo trabajadores opinan:

Opinión del personal administrativo sobre el incentivo salarial de la BSO, 2003.



El incentivo salarial es el aspecto económico más relevante para indagar la motivación del trabajador a la hora de desempeñar su puesto.

Por otra parte, la opinión que los empleados tienen de sus jefes y la respectiva preocupación que estos muestren hacia sus subalternos es un incentivo laboral.

Un 100% de los entrevistados afirmaron que los jefes de la BSO se interesan por el bienestar de los trabajadores y dieron las siguientes razones:

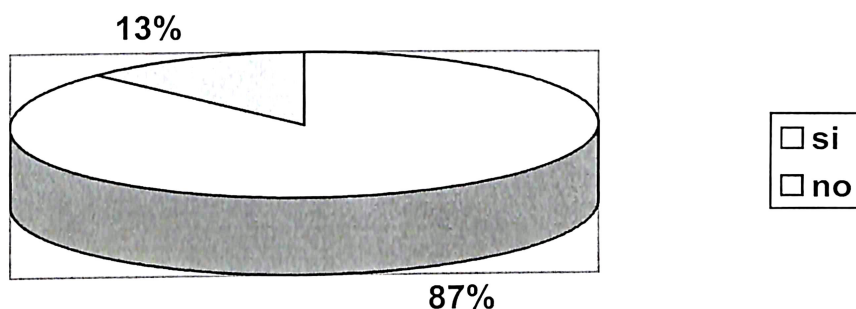
- Los jefes fomentan los valores humanos con el fin de brindar un mejor servicio.
- Los jefes tratan que las condiciones laborales sean adecuadas para desempeñar las tareas diarias.
- Los superiores siempre están atentos a lo que los trabajadores necesitan.
- Son personas atentas y agradables, dispuestas a colaborar.
- Brindan los permisos cuando es necesario (citas médicas, asuntos personales), son flexibles.

4.5 Inducción del personal:

Para el nuevo trabajador es fundamental un proceso de inducción en donde se le muestre las características de la institución tales como: historia, deberes y derechos del trabajador, presentación de compañeros, entre otros. Esto con el fin de que el personal que ingrese logre adecuarse rápidamente a las funciones para brindar un mejor servicio al usuario.

Con respecto a la presentación de los compañeros de trabajo se tiene:

Porcentaje de individuos que afirman o no haberles presentado a sus compañeros cuando iniciaron a trabajar, BSO, 2003.

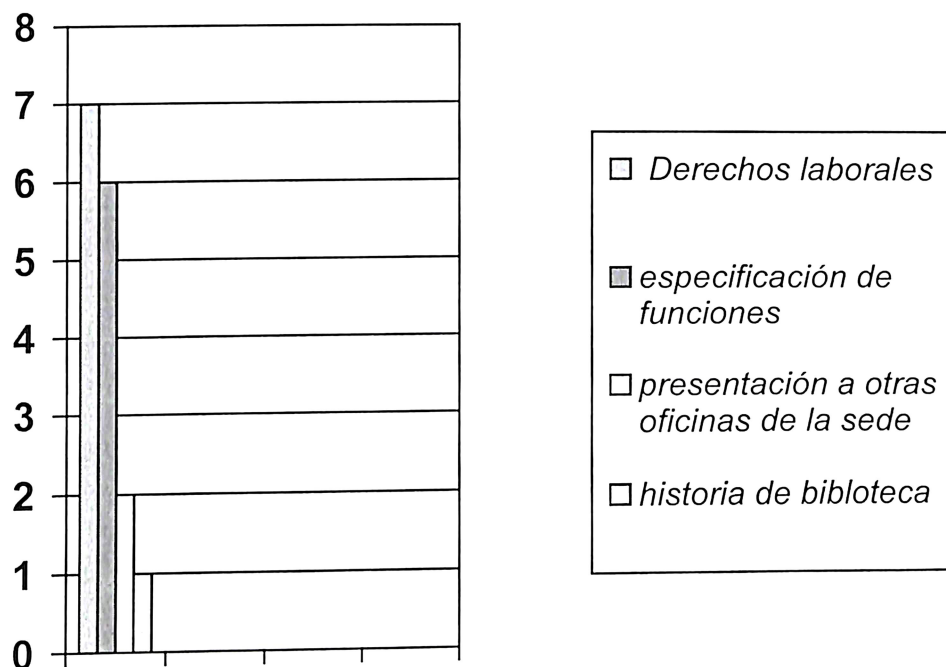


Un 13% de los entrevistados afirman que no se les presentó a sus compañeros, sin embargo, una mayoría aseguran lo contrario.

Es indispensable realizar un diagnóstico que permita evaluar los aspectos deficientes que se presentan en la inducción del personal de la BSO para elaborar una guía de inducción eficiente y práctica.

Según el personal administrativo estos son los aspectos más deficientes en su respectiva inducción:

Aspectos que no se tomaron en cuenta en el proceso de inducción del personal de la BSO



En su mayoría afirman haber observado deficiencias principalmente en lo que se refiere a derechos laborales y especificación de funciones.

CAPITULO V PROPUESTA

“La elaboración de un programa de inducción bien hecho nos permite como empresa asegurar un empleado exitoso a tal grado que el aspirante adquiere un compromiso al compaginar sus valores, objetivos y metas personales con los de la organización.”

Dessler y Davis(2001)

5. Propuesta para el proceso de Inducción

5.1 Justificación de la propuesta:

Esta propuesta tiene su origen en el estudio realizado en la Biblioteca de la Sede de Occidente en el primer cuatrimestre del año 2003.

Dicho estudio fue presentado como informe del curso especializado Liderazgo y el cambio para obtener la Licenciatura en Administración Educativa.

La propuesta tiene como fin ofrecer una guía para el proceso de inducción para el personal que ingrese a la biblioteca, se incluirá la historia de la institución, objetivos, misión, derechos, deberes, obligaciones, prohibiciones y normas importantes para dar a conocer la información básica y al mismo tiempo motivar al trabajador que ingresa a desempeñar su cargo de la mejor manera. Todo esto seguido de la respectiva presentación del nuevo personal a sus compañeros y de la explicación por parte del director de las labores a desempeñar.

Su objetivo es lograr que el personal nuevo se aplique eficazmente en el sistema de funciones de la institución.

Se espera que esta guía incida positivamente al personal y sea puesta en práctica por el director cada vez que ingresa personal. Al mismo tiempo, se desea que sea provechosa en el campo de los recursos humanos, obteniendo un buen desempeño del personal administrativo de la BSO.

5.2 Introducción

La presente guía para el proceso de inducción surge como propuesta de una debilidad detectada en el campo de los recursos humanos de la Biblioteca Sede de occidente durante en primer cuatrimestre del 2003.

La inducción, es el proceso de acercamiento y conocimiento del nuevo personal a su cargo y a la organización.

En virtud de que las experiencias iniciales que vive un trabajador en la institución van a influir en su rendimiento y adaptación; es de suma importancia al proceso de inducción y generar en el individuo un sentimiento de pertenencia y orgullo, por medio de cursos que deberá tomar sobre identidad universitaria.

Sáenz (1999 : 60) afirma: “una inducción efectiva debe sacar provecho del entusiasmo del empleado y motivarlo a realizar una labor eficiente.”

Por tanto los nuevos funcionarios necesitan una guía de inducción dirigida a darle información básica sobre la biblioteca y su respectivo funcionamiento.

Arroyo (2002, 90), opina, “que el director es quién explicará la naturaleza exacta del puesto, presentación de colegas y la familiarización de la persona con el lugar de trabajo.”

Ante dicha inquietud el proceso de inducción de personal será para la BSO un medio que puede utilizar el director para informar de manera escrita aspectos relacionados con el trabajo del nuevo personal.

5.2.1 Objetivo general:

Proponer un proceso de inducción que refleje la imagen del personal de la BSO y que le permita al nuevo trabajador desempeñarse eficientemente.

Objetivos específicos:

1. Orientar al nuevo funcionario para que se familiarice con el personal de la BSO y establezca una actitud favorable.
2. Ofrecer al nuevo miembro la información básica sobre derechos, deberes, obligaciones, prohibiciones y normas de la BSO.

5.3 Universidad de Costa Rica

En 1814 se funda la casa de enseñanza de Santo Tomás y en 1843 se inicia con el nivel de universidad.

El 26 de agosto de 1940 se creó la Universidad de Costa Rica como institución docente y de cultura superior que tendrá la visión de cultura de las ciencias, las letras y las bellas artes, difundir su conocimiento y preparar el ejercicio de los profesionales liberales. Ante esto Rafael Angel Calderón Guardia instala el 7 de marzo de 1941 la UCR como una institución de cultura superior.

Con el paso de los años y con crecimiento demográfico y la gratuidad de la enseñanza media en 1949 aumentaron la demanda de la educación superior por parte de los jóvenes del país. Dicha demanda golpeó fuertemente las puertas de la UCR que con limitaciones financieras y de espacio físico, ha tenido que hacer verdaderos milagros para complacer al mayor número posible de estudiantes. Unido a lo anterior a un concepto de desarrollo armónico por el país, ha llamado a la UCR a establecer los Centros Regionales.

5.3.1 Sede de Occidente.

En 1967 Carlos Monge Alfaro presentó a la comunidad universitaria la idea de crear Centros Regionales de la Universidad de Costa Rica con el fin de llevar adelante u proceso de democratización de la Educación Superior en el país, para extender beneficios a los estudiantes de zonas rurales. Por eso 1968 abrió sus puertas el primer Centro Universitario Regional, actualmente llamado Sede de occidente en el Antiguo Palacio Municipal de San Ramón, Alajuela.

En 1975 se crea el Recinto de Puntarenas , en 1977 el Recinto de Tacaes. Así que tacaes se especializó en Áreas Agrícolas y Puntarenas En las Ciencias del Mar.

Sus nuevas instalaciones de la Sede de Occidente se inauguraron con el nombre de Ciudad Universitaria Carlos Monge Alfaro, el día 26 de agosto 1983.

Ocupa 280.000 m² con una área construida 9282 m², tiene 3 pabellones con 25 para aulas, una Biblioteca de 3 pisos, oficinas de profesores, una soda, 2 pabellones con oficinas administrativas y 3 para laboratorios y 4 talleres .(Ver Anexo 4).

Posee una Reserva Forestal de 7.8000 hectáreas en el Distrito Los Ángeles.

Esta Sede tiene 5 coordinaciones: Docencia, Acción Social, Vida Estudiantil, Investigación y Administración.

Ofrecen a los estudiantes 22 carreras en el área de Educación, Inglés, Trabajo Social, Agronomía, Derecho, Literatura y otras más.

5.3.1.1 Biblioteca Sede de Occidente

Al crearse la Sede Occidente surge la necesidad de abrir una biblioteca. Li Chan (1980) en su trabajo Estudio sobre la Biblioteca del Centro Regional de Occidente cita a Ugalde, quién afirma: "No se puede concebir una universidad sin biblioteca, debido a eso al fundar el centro en lo que primero se pensó fue en el servicio de la biblioteca."

Por ello, el 22 de abril de 1968 abrió sus puertas la biblioteca contando con una colección de 5.000 libros de la sede Rodrigo Facio. Contaba con un funcionario sin preparación académica y un asistente.

El único servicio que se ofrecía era el de préstamo y devolución de material de sala y domicilio con una demanda de 186 usuarios.

Poco a poco fue aumentando el número del personal y la colección de libros. Más tarde con el paso de los años se inauguró la biblioteca con tres pisos:

Primer piso: Sección de Referencia, Procesos Técnicos y los catálogos. Sala de audiovisuales.

Segundo piso: Sección de Circulación con la sección de Reserva, la colección general estante abierto, las salas individuales y grupales y la dirección.

Tercer piso: Hemeroteca y Mapoteca, salas individuales y grupales. Salas de audiovisuales. (Ver organigrama en anexo 5) .

Cuenta con tres secciones al servicio del usuario y una de procesos técnicos.

Sección de Circulación: tiene como función principal el préstamo de materiales a sala y a domicilio.

Por tener la colección abierta no se lleva control real del uso de este material.

Sección de Referencia: orienta al usuario en el uso y manejo de los recursos de la biblioteca. Orienta a los tres tipos de usuarios: estudiantes, administrativos y profesores.

Sección de Mapoteca y Hemeroteca: divulga el contenido de los principales publicaciones periódicas de la biblioteca para satisfacer las necesidades del usuario.

Sección de Procesos Técnicos: se especializa en adquirir, procesar y divulgar los materiales que ingresan a la biblioteca.

5.3.1.1.2 Misión de la biblioteca.

Actuar como auxiliar de enseñanza y la investigación de la sede y tratar de elevar el nivel de educación poniendo a disposición de los usuarios los recursos disponibles con el fin de fortalecer la calidad académica en la zona de occidente.

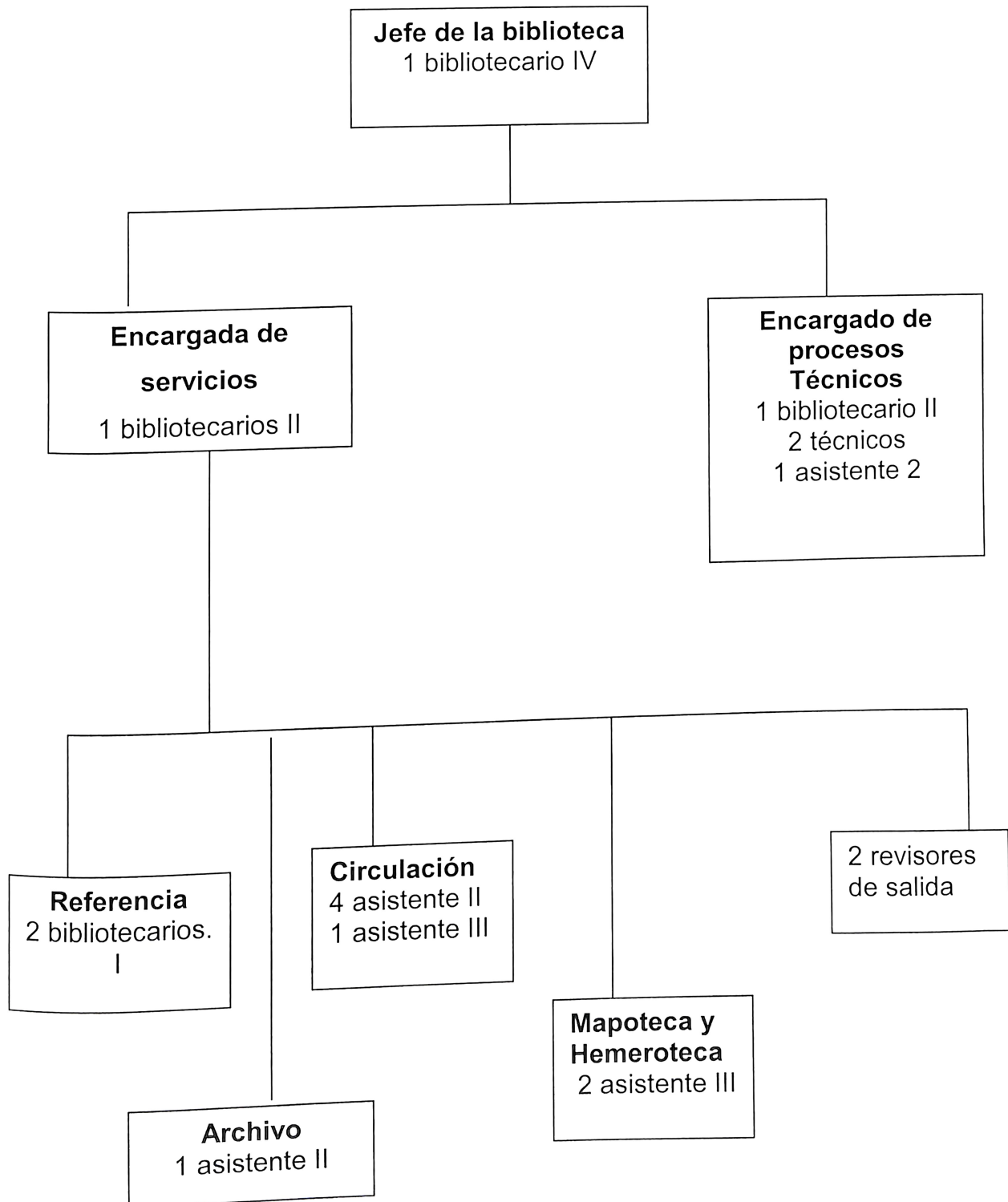
Orientar al usuario en sus investigaciones y brindar y brindar una óptima atención en sus servicios, así mismo, servir de apoyo a los programas de docencia, investigación y acción social de la sede de occidente.

Fortalecer los vínculos con la sociedad para responder a sus necesidades y estar actualizada en el campo del conocimiento y los avances tecnológicos.

5.3.1.1.3 Objetivo general:

Actuar como auxiliar valioso de la enseñanza en la sede de occidente y tratar por todos los medios de elevar el nivel de educación, poniendo al servicio del usuario los recursos disponibles.¹

Figura 1
Organigrama de la Biblioteca de la Sede de Occidente.



5.3.2 Responsabilidades, deberes y derechos, obligaciones , prohibiciones y normas del personal de la BSO.

DEBERES Y OBLIGACIONES:

Los principales deberes y obligaciones están establecidas según el capítulo 5 –6 del artículo 23 al 41 del Reglamento Interno de la Universidad de Costa Rica

Puntualidad:

Asistir puntualmente a su trabajo todos los días hábiles establecidos por la ley.

Trabajar horas extras cuando fuese necesario .

Disciplina en el trabajo:

Atender con diligencia, corrección y cortesía a quienes acuden a la Biblioteca.

Respeto a los superiores, compañeros y usuarios.

Observar buena conducta y correctas costumbres dentro y fuera de la Biblioteca.

Acatar órdenes e instrucciones de sus superiores.

Dar por escrito, en caso de renuncia, el preaviso que corresponda de acuerdo con el artículo 28 del Código de trabajo.

Brindar un buen servicio al usuario.

Asistir a reuniones al inicio de cada período de lecciones y cuando los jefes lo establezcan conveniente .

Asistir a los cursos de capacitación

Realizar un informe de labores cada mes.

Prestar personalmente sus servicios en forma regular y cumplir con el horario de trabajo respectivo.

Ejecutar las labores con toda su capacidad dedicación y diligencia.

Jornada de trabajo : Según el artículo 1 del CCT, la universidad establece una jornada diurna semanal de 40 horas y una jornada ordinaria semanal de 35 horas y en jornada mixta de 30 horas en jornada nocturna.

DERECHOS:

Vacaciones:

El artículo 5 *i* CCT establece de 1 a 5 años un total de 16 días hábiles, inciso *ii* de 6 a 10 años 23 días e el inciso *iii* de 10 años en adelante 30 días hábiles.

Incentivo salarial:

Según el artículo 15 inciso a del CCT, la UCR ofrece un incentivo salarial que reconozca los grados académicos, experiencia, publicaciones y los servicios docentes.

Servicio médico:

La Sede de Occidente cuenta con servicio médico de lunes a viernes de 8 am a 10 am menos el día miércoles ya que ese día se atiende al personal de Tacares. Para este servicio se debe anotar por la mañana en la oficina de salud para ser atendido

Citas en la CCSS y especialidades:

La asistencia a CCSS u otra especialidad médica en horas laborales son consideradas como licencias con goce de salario, se debe presentar comprobante.(artículo 33 RIT)

Día de pago

Artículo 13 CCT la universidad mantiene el pago quincenal a los administrativos (14-28 de cada mes) y cada 28 (o sea mensual) a los docentes.

Seguridad interna.

De acuerdo con el artículo 29 CCT la UCR proveerá equipo y elementos de protección y de seguridad en el trabajo, en caso de riesgo de trabajo es enviado al INS.

Servicio de soda.**Parqueo:**

La UCR no cobrará por mínimo concepto derechos de estacionamiento (art. 55 CCT).

Uniformes o gabachas.

Artículo 30 de CCT, UCR suministra uniformes y gabachas adecuadas a aquellos funcionarios que ameriten(2 por año).

Participar en el sindicato. (SINDEU).**Permisos de estudio.**

Según 41 CCT) La universidad conviene en conceder hasta 7 horas semanales de permiso con goce de salario a los trabajadores administrativos para que los destinen a recibir lecciones.

Préstamo de material bibliográfico.

Puede solicitar los libros que deseen según lo establecido por las NCBSO.

Incapacidades.

Según el artículo 37 del CCT la UCR paga salarios los 3 primeros días de incapacidad y mayor de ellos según lo establecido por el reglamento de la CCSS.

Maternidad.

El permiso de maternidad se rige por el artículo 38 de CCT.

Almuerzo.

La UCR según el artículo 2 CCT establece 45 minutos para el tiempo de alimentación y descanso con jornada continua, además, lo puede realizar en el lugar de trabajo.

Aguinaldo.

Según el Capítulo VIII artículo 23 del Reglamento Interior del Trabajo todos los trabajadores de la empresa de cualquier que sea la forma en que se desempeñe en sus labores y en que se le pague su salario, tendrá derecho al aguinaldo anual.

Permisos especiales :

Con goce de salario lo establece el artículo 39 CCT inciso a-d.

Cambio de domicilio.

Licencia para matrimonio.

Permiso por fallecimiento de parientes.

Nacimiento de un hijo.

Adopción de menores

PROHIBICIONES:

-Ausentarse del lugar del trabajo en horas de labor sin causa justificada y sin permiso del superior.

-Acudir al trabajo en estado de embriaguez o bajo cualquier otra condición análoga.

-Llegadas tardías de 5 a 20 minutos durante un mismo mes serán sancionado por medio de amonestación verbal, escrita por el jefe o director y suspensión por la Oficina de Recursos Humanos hasta el despido según sea el caso. (artículo 29-33) RIT.

Faltas:

- Según el artículo 36-41RIT establece las faltas en que recurren los trabajadores será sancionados por las medidas: amonestación verbal, escrito, suspensión del trabajo sin goce de salario y despido.
- Guardar discreción necesaria sobre asuntos relacionados con su trabajo.
- Tratar a los usuarios en forma incorrecta.

Normas:

- Fumar dentro de las instalaciones de la Biblioteca.
- Guardar silencio absoluto.
- Los profesores y administrativos morosos serán reportados a la Oficina de personal para que se deduzca de su salario el monto de lo adeudado.
- Todo funcionario de la Biblioteca moroso debe cancelar su morosidad con una fotocopia o compra del libro.
- Mostrar bolsos y material a la hora de salir del edificio.

5.3.3 Administración del área legal:

La UCR es una institución autónoma y cuenta con autonomía administrativa, de gobierno y de administración.

Se rige mediante los siguientes instrumentos:

- *Código de trabajo.
- *Estatuto orgánico.
- *Reglamento Interno de la UCR.
- *Colección Colectiva de trabajo.
- *Junta de Relaciones de trabajo.
- *Compendio de Normativa Universitaria.
- *Normas complementarias para el funcionamiento de las bibliotecas de la sede de occidente.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones:

- Los recursos humanos son medios para que la institución alcance sus objetivos.
- La calidad del sistema educativo depende en definitiva de las personas que lo desempeñan.
- El fin primordial de la Biblioteca Universitaria es servir de apoyo a la Docencia, a la Investigación y a la Acción Social de la institución que pertenece.
- La gestión de los recursos humanos debe ser uno de los problemas prioritarios en la formación estratégica de las organizaciones universitarias.
- La atención que debe darse al funcionario que se contrata por primera vez, para que desde el primer momento en que inicie sus funciones, percibe y viva un ambiente agradable del trabajo, que le permite a su vez ofrecer un servicio de calidad del mismo .
- Un proceso de inducción del personal conlleva una serie de ventajas para la BSO., creando las expectativas que el nuevo funcionario tenga organización y grado de satisfacción en que realiza su trabajo.
- La satisfacción del empleado se manifiesta en una actitud general hacia su trabajo.
- El clima institucional que se presenta según los docentes de la sede es muy bueno ; en cuánto a servicio, atención, ayuda y orientación sobre determinada inquietud .
- Cuando el personal no aplica lo recomendado, para mejorar esa calidad, se toman medidas y es lo usual conversar con el funcionario para indagar esas razones.

En la fase de reclutamiento la Oficina de Recursos Humanos se fundamenta en los requisitos que se establecen en el Manual de Puestos, una vez con las calificaciones de los elegibles, se consideran aspectos como experiencia en puestos similares, lugares en que ha laborado, conocimiento del medio, familiaridad con los servicios que ofrece una biblioteca universitaria, entre otros.

- La inducción es la capacidad para relacionarse adecuadamente con sus compañeros. Se hace necesaria cuando ingresa nuevos trabajadores a la institución .
- La evaluación del desempeño es un proceso utilizado en las organizaciones para valorar el rendimiento de los recursos humanos en la realización de su trabajo, con el fin de conocer su grado de eficiencia.
- La fuente de asesoría legal en la biblioteca es la obra denominada Compendio de Normativa Universitaria.
- El clima organizacional está compuesto por la biblioteca , sus jefes, director y su personal, con sus necesidades, inquietudes, la motivación, las relaciones humanas etc..
- La capacitación dentro de la institución ayuda al individuo a aumentar el conocimiento de su puesto, mejorar sus habilidades y desarrollar un buen entendimiento del trabajo y de la empresa.
- El personal opina que la motivación es un factor que no ha sido tomado en cuenta y esta afectando el servicio que se brinda al usuario.
- El personal manifiesta un 100% que sus jefes son proactivos o eficientes, de la misma manera, los jefes tienen este mismo concepto de sus subalternos.
- Entre los límites para la elaboración de esta investigación están: el poco tiempo para la elaboración del estudio ,orientación limitada y escasos estudios sobre la inducción en las instituciones educativas del país.

- Un 50% de los empleados administrativos considera que las instalaciones físicas son buenas y otro 50% cree que son regulares. En su mayoría el personal hace énfasis en la influencia de los factores climatológicos, ya que señalan el frío de las instalaciones como un impedimento para realizar el trabajo, aduciendo la necesidad de utilizar calefacción durante algunos meses del año.
- Un 50% de las personas entrevistadas afirman que no existe confianza entre el personal.
- Un 100% del personal afirman tener buenas relaciones de trabajo con sus jefes.
- Un 62% de los encuestados afirman no encontrarse motivados para laborar.
- En su mayoría el personal afirma haber observado deficiencias principalmente en lo que se refiere a derechos laborales y especificación de funciones en su proceso de inducción en la BSO.

6.2. Recomendaciones:

- Se recomienda que el curso especializado sea semestral y no cuatrimestral con el de realizar este tipo de trabajo.
- Se recomienda al profesor de cada curso especializado dar más énfasis al trabajo de investigación.
- Al director de BSO analizar y evaluar este proceso de inducción y haga las modificaciones necesarias.
- Que se aplique este proceso de inducción cada vez que ingrese personal nuevo a la BSO.
- Que este trabajo sirva de base para que se realice un proceso o manual de inducción para la Sede de Occidente.
- Se le recomienda a los jefes motivar a su personal, mediante las actividades afines (felicitación verbal o escrita, premios etc.) para que sus subalternos se sientan satisfechos en el lugar de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro Mora Ginette, Mora Mena Lilliana (1994). La Administración de Recursos Humanos en I y II ciclo. San José, CR: Universidad de Costa Rica, Facultad de Educación, Escuela de Administración Educativa.

Allard, R. (1981) . “Educación, capacitación y recursos humanos”. Revista Interamericana de Desarrollo Educativo. 25 (85) : 4

Amaro Raymundo (1981). Administración de personal. México: Editorial Limusa.

Araya Murillo Marta Elena. (1999) Cultura Organizacional , misión y valores en la Escuela José Manuel Peralta. UCR. : Sede de Occidente. Sistema de Posgrado en Administración Educativa.

Arellano F. Jaime. (1980). Elementos de investigación : la investigación a través del informe. San José, C.R. : EUNED.

Arroyo Valenciano Juan Antonio (2002). Administración estratégica de personal. San José C.R. EUNED.

_____ (2002). Gerencia Educativa y Calidad. UNED, Escuela de Educación, Programa de Licenciatura en Administración Educativa.

_____ (2001). Incidencia de los indicadores en la calidad de

de la Educación. San José, CR: Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Berjeron Jean Louis (1983) Los aspectos humanos en la organización. Canadá : Edición de gastan Moriu.

Biblioteca Sede de Occidente (1990) . Normas complementarias para el funcionamiento de las Bibliotecas de la Sede de occidente. San Ramón, Alajuela, C.R. : Coordinación de Investigación.

Bolaños Rojas María Luisa (2002) Los recursos humanos en la Biblioteca Sede de occidente. San José , C.R. : UNED.

Bolaños Rojas María Luisa, Carazo Emilia, Cruz Soledad.. (1992) Evaluación de la Colección de del Área de Ciencias Sociales de la Biblioteca de la Sede de Occidente. San José, CR: Universidad de Costa Rica, Facultad de Educación, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Bravo Ramírez Alicia (1992) Dirección del factor humano. México : Instituto Nacional de Administración Pública.

Calderón Granados Flora. (1999) Liderazgo, comunicación y relaciones interpersonales en el ... para mejorar su clima organizacional. Universidad de Costa Rica . Sede de Occidente. Sistema de Posgrado en Educación .

Calvo Flores, Sonia. (1977). Desarrollo de recursos humanos en una institución del estado. Universidad de Costa Rica.

Cedeño Alvaro (2001) "La inducción revisitada". Actualidad Económica. (249) : 66-67 set.

Crosby Philip (1996) Los principios absolutos del liderazgo . México : Prentice Hall.

Chacón Chaves Flor María. (2002) Informe final de la investigación. UNED : Escuela de Ciencias de la Educación.

Chiavenato Adalberto. (1998). Administración de Recursos Humanos. México : Mcgraw-Hill.

Delgado Rojas M^a Liley, Hidalgo García Nuria (1992) Diagnóstico de la Biblioteca de la Sede de Occidente desde la perspectiva de los servicios y producto de información. Universidad de Costa Rica, Facultad de Educación, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Desseler Gary, Werther K. Davis. (2001) Capacitación y desarrollo, orientación (inducción) México : Instituto Tecnológico de Chihuahua.

Diccionario de las Ciencias de la Educación. (1993). México : Santillana.

Fernández Carballo Rodolfo. (2001). La entrevista en la investigación cualitativa. San Ramón, Alajuela, C.R.: Sede de Occidente.

García Carmona Xinia y otros. (1988) La calidad de la Educación y Planificación Curricular institucional de San Ramón. San Ramón, Alajuela, CR: Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente

Goldhor Herbert (1981). Introducción a la Investigación Científica en la Bibliotecología. México : UNAM.

Guardia Ortiz Andrea . (2000). Plan Estratégico de Comunicación para CINDE. San José, C.R. : Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Postgrado, Programa de Maestría en Administración de Negocios.

Guardián, Alicia. Algunas notas en torno a la investigación cualitativa y su aporte a la investigación social. Memoria Jornada de la Carrera de Trabajo Social. Sede de Occidente, 1995.

Keith Davis. (1985) El comportamiento humano en el trabajo. México : McGraw.

Kolb David A. (1977) Psicología de las organizaciones. México : Prentice Hall.

Koontz Marold, Weinrich Hein (1994) Administración. México: McGraw Hill.

Jiménez Rodríguez Ramiro. (1999) Comparación de seis factores del clima organizacional en dos colegios escogidos... 1997. UCR : Sede de Occidente . Sistema de Posgrado en Adminisración Educativa.

Li Chan Rosita y otros. (1980). Estudio sobre la Biblioteca del Centro Regional de Occidente. San Ramón, Alajuela, Costa Rica: Centro Regional de Occidente.

López Avendaño Olimpia (1999) "El clima organizacional en la Universidad de Costa Rica " Revista Educación (23) : 105-119.

Meyers William . (1986) Los creadores de imagen poder y persuasión en Tradison y Avenue . . México : Planeta.

Ministerio de Educación Pública (1995) . Plan de Capacitación a Distancia para el Personal.....de la Educación Básica Costarricense. San José C.R : SIMED.

Obando Piedra Sandra, Ramírez Ruiz Isabel. (1988). Manual de orientación para el nuevo personal en Costa Rica. Universidad de Costa Rica : Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial.

Orozco Delgado Victor Hugo. (2001). "Reflexiones teórico metodológicas para desarrollar el proceso de inducción como apoyo a la gestión del recurso humano universitario". Educación UCR. 25 (1) : 27-33.

Pallavicine Violeta (1988). Comportamiento organizacional. San José C.R. EUNED.

Paz Barahona Carlos (2000). Diseño de un manual de inducción para el personal docente de la Etapa Básica de Música de la sede del Atlántico de la U.C.R. Universidad de Costa Rica : Facultad de Educación, Escuela de Administración Educativa.

Roblins Stephen, Coulter Mary (2000) Administración. México : Prentice Hall.

Ruiz Olabuenaga, José. Ispizua María Antonia. (1989). La descodificación de la vida cotidiana: Métodos de Investigación Cualitativa. Bilbao : Publicaciones Universidad de Deusto.

Saéñz Solano Myriam (1999) Jornada de inducción para el personal docente de la Escuela Líder Justo Antonio Facio de Siquirres. Universidad de Costa Rica : Facultad de Educación. Sede del Atlántico.

Salas Carrillo Teresita. (1984). El entrenamiento de personal y las necesidades... de Costa Rica. Universidad de Costa Rica Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración de Negocios.

Sánchez Bolaños Ana Patricia, Segura Barahona Julio Cesar. (1994). Plan estratégico para el desarrollo del Ecoturismo en Costa Rica. Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Económicas . Escuela de Administración de Negocios.

Sancho Lilliana (2001). Capacitación en computación de la mano con la tecnología. San José C.R. : Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano.

Sequeira Durán Edgar A. (1979). La capacitación de los recursos humanos. Universidad de C.R. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración de Negocios.

Steplen P. Robbins (1996) Comportamiento organizacional, teoría y práctica. San Diego State University Prince Hall Hispanoamericana .

Torres, G. (1991). El clima organizacional: clave para proceso-mejoramiento continuo. Universidad de Costa Rica. Facultad de Administración de Empresas.

Universidad de Costa Rica (1999). Compendio de Normativa Universitaria. San José C.R. : Oficina Jurídica.

Universidad de Costa Rica (1992). Convención Colectiva de Trabajo. San José C.R. : Oficina de publicaciones.

Universidad de Costa Rica (1990) . Estatuto Orgánico. San José C.R.: Oficina de Publicaciones.

Universidad de Costa Rica (1997). Plan de Desarrollo Estratégico 1998-2002. San Ramón, Alajuela, C.R. : Sede de Occidente.

Valbuena Reina. (1994) "Cultura y clima organizacionales una aproximación a la metodología cualitativa". Encuentro Educativo ___ I (1) :29-38, abr.

Vargas Azofeifa Francisca (1992) La Administración de Recursos Humanos en las Bibliotecas Especializadas del Área Metropolitana de San José. Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Vargas Chavarría Eugenio. (2002). Código de Trabajo. San José, C.R : Investigaciones Jurídicas.

_____ (1991). Reglamento interior de trabajo. San José, C.R: Investigaciones jurídicas.

Vargas Cordero Zoila Rosa (1997). Los Recursos Humanos y sus implicaciones en el Clima Institucional de un Centro Educativo. Universidad de Costa Rica. Sistema de Postgrado.

Werthe B. William, Heith Davis (1995). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Guía de entrevista No 1

Director de la Biblioteca Sede de Occidente

El presente cuestionario pretende evaluar el clima organizacional, la calidad educativa y eficiencia de los recursos humanos, así como la satisfacción de los usuarios.

- 1-Que cantidad de personas conforman la Biblioteca y cuantas plazas actualmente.
- 2-Cumple el personal de la Biblioteca con las funciones según los recursos y normas establecidas para ofrecer un servicio de calidad.
- 3-Existe un manual de trabajo, quién realiza la planeación del personal y que técnicas utiliza.
- 4-Existe en la Biblioteca inventario de calificaciones del personal.
- 5-Quién selecciona el personal en la Biblioteca y que pruebas se aplican a los candidatos.
- 6-Qué criterios o procedimientos toman en cuenta al seleccionar el personal.
- 7-Realiza usted entrevistas y usa otras técnicas. Cuáles.
- 8-Cuenta la biblioteca con un plan o manual de inducción .
- 9-De que forma induce al nuevo funcionario.
- 10-Que pautas o criterios sigue usted para determinar la capacitación del personal.

11-Realiza usted la evaluación y el desempeño del personal y que instrumentos aplica en la Biblioteca.

12-Comunica usted los resultados de dicha evaluación del personal a cargo.

13-Que medidas usa usted al personal cuando no se aplica lo recomendado para mejorar su calidad de trabajo.

14-Considera usted que el equipo de trabajo es eficiente para ofrecer un buen servicio de calidad.

15-De que forma usted motiva al personal de la biblioteca.

16-Considera usted que la biblioteca satisface las necesidades de Docencia, Investigación y Acción social.

17-Cree usted que la biblioteca logra los requerimientos contemplados en los planes y programas de la universidad.

18-Que mecanismos aplica usted para determinar la calidad educativa que ofrece la biblioteca con los objetivos de los programas. Se logra esos objetivos.

19-Verifica usted que se lleve a cabo la ejecución de los programas educativos.

20-Mantiene usted comunicación constante con los docentes para conocer sus inquietudes relacionados con la calidad educativa que brinda la biblioteca.

21-Cree usted que el rendimiento cognitivo y socio-afectivo es el objetivo principal de la biblioteca.

22-Que documentos legales posee la biblioteca.

23-Cuáles problemas legales son más comunes en la biblioteca , como los resuelve ya sea a nivel docente, administrativo y estudiantil.

24-Como considera usted los procedimientos legales existentes en la biblioteca.

25-Cuál es la fuente principal de asesoría legal en la biblioteca.

26- Cuales son las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades en la BSO.

GUÍA DE ENTREVISTA No 2
Jefe de Servicios

Departamento de Circulación de la Biblioteca de la Sede de
Occidente

El presente cuestionario pretende evaluar el clima organizacional de la BSO., el grado de satisfacción, calidad educativa y eficiencia de los recursos humanos y a la vez indagar sobre el proceso de inducción de personal.

- Título profesional _____
- Tiempo laborado en la institución: _____ años.

Marque con un equis la opción que usted considere más apropiada.

Condiciones físicas:

1. Cómo considera usted las condiciones físicas donde labora:
____ buenas ____ regulares ____ malas

2. Cree usted que los factores climatológicos afecta el desempeño laboral de sus subalternos:

____ sí ____ no

Porqué? _____

3. Considera usted que el equipo, tecnología y mobiliario con el que se cuenta en la BSO satisface las necesidades tanto del personal como del usuario:

____ Bueno ____ Malo ____ Regular

Porque _____

Relaciones Humanas:

4. Como son las relaciones humanas en la biblioteca:

Buenas regular malas

5. Cómo considera que es el trabajo que desempeña sus Subalternos.

Bueno regular malo

Porque _____

6. Es usted proactivo, toma la iniciativa y obtiene resultados:

sí no

7. Como considera el ambiente de trabajo:

Bueno regular malo

Porque _____

8. Existe comunicación eficiente en la BSO:

Sí no regular

9. Ha recibido quejas en alguna ocasión de sus subalternos:

Sí no

10. Ha brindado solución a las quejas presentadas:

Sí no

Porque _____

11. Existe confianza entre el personal de la biblioteca:

Sí no

Porque _____

12. Motiva usted al personal para mejorar la calidad del servicio ofrecido en la BSO:

Sí no

Porqué _____

13. Considera usted que hay favoritismos en la biblioteca:

Sí no

Porque _____

14. Para llamar la atención a sus subalternos, usted lo hace de manera:

verbal escrita ambos

15. Ante el buen desempeño de los trabajadores usted les comunica alguna felicitación de forma:

_____ verbal _____ escrita _____ otro

16. Cuáles son las fortalezas y debilidades de la BSO en cuanto a manejo de personal:

Fortalezas _____

Debilidades _____

Inducción del personal:

17. Describa el proceso de inducción que aplica usted como jefe de Servicios del departamento de Circulación de la BSO:

Cuestionario No-1

Personal de la Biblioteca de la Sede de Occidente

El presente cuestionario pretende evaluar el clima organizacional de la BSO, el grado de satisfacción, calidad educativa y eficiencia de los recursos humanos y a la vez el proceso de inducción de personal.

• Título profesional _____

• Tiempo laborado en la institución: _____ años.

Marque con un equis la opción que usted considere más apropiada.

Condiciones físicas

1. Cómo considera usted las condiciones físicas donde labora:

___ buenas ___ regulares ___ malas

2. Cree usted que los factores climatológicos afectan su desempeño laboral:

___ sí ___ no

Porqué? _____

3. Considera usted que el equipo, tecnología y mobiliario con el que se cuenta en la BSO satisface las necesidades tanto del personal como del usuario:

___ Bueno ___ Malo ___ Regular

Relaciones Humanas:

4. Cómo son las relaciones humanas en la biblioteca:

___ buenas ___ regulares ___ malas

5. Cómo es la relación de trabajo con su jefe:

___ buena ___ regular ___ mala

6. Es usted proactivo, toma las iniciativas y obtiene resultados:
_____ sí _____ no

7. Qué es lo que más le incomoda en la BSO:

8. Los problemas que surgen en la Biblioteca se deben.
_____ Jefes _____ trabajadores _____ ambos

9. Se ha quedado en alguna ocasión con sus jefes:
_____ Sí _____ no

10. Sus quejas han sido resueltas por sus jefes:
_____ Sí _____ no _____ a veces

Porqué _____

11. Existe confianza entre el personal de la BSO:
_____ Sí _____ no

Porqué _____

12. Considera usted que sus jefes son proactivos:
_____ Sí _____ no _____ a veces

13. Como considera que es la comunicación entre el personal de la BSO:

_____ Buena _____ mala _____ regular

14. Ha recibido alguna felicitación o estímulo al realizar bien su trabajo:

_____ Sí _____ no _____ a veces

15. Está usted a gusto en el trabajo asignado:

_____ Sí _____ no

Servicio brindado:

16. Cómo percibe el usuario el servicio brindado en la BSO:

_____ Bueno _____ regular _____ malo

17. Cree usted que el usuario se siente satisfecho:

_____ Sí _____ no _____ a veces

18. Como es la relación con el docente, administrativo y estudiante:

_____ Buena _____ mala _____ regular

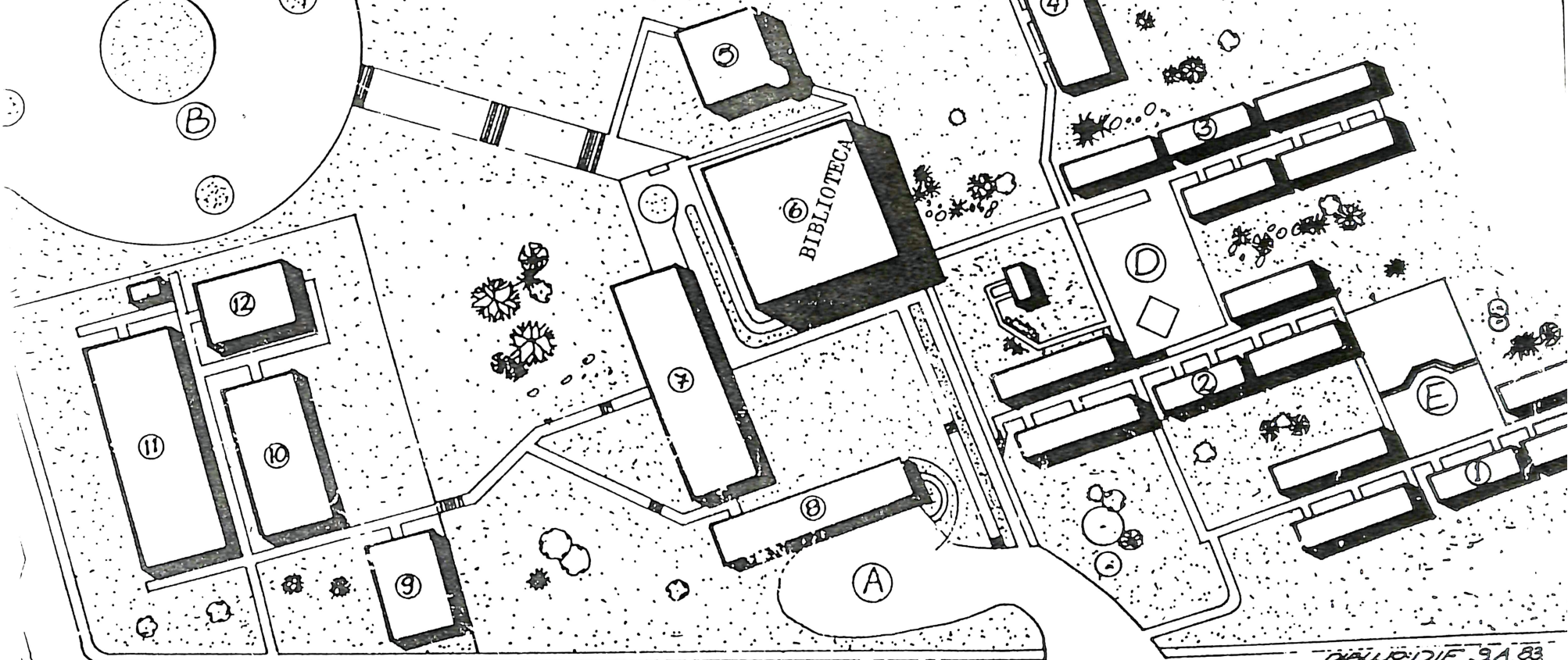
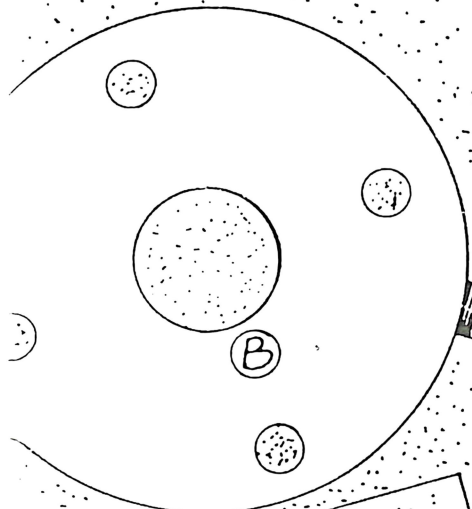
29.Explique según el método FODA cuáles son en la BSO las:

Oportunidades _____

Fortalezas _____

Amenazas

Debilidades _____



SA SAN RAMON

A SAN PEDRO 2

DELUZ DIE SA. 83

ANEXO N° 5

Organigrama de la Biblioteca Sede de Occidente

