

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
ESCUELA DE EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
CURSO 09882
GERENCIA EDUCATIVA Y CALIDAD

***Los Recursos Humanos en la Biblioteca Sede de
Occidente***

Estudiante:

María Luisa Bolaños Rojas
Ced.: 2-287-1390

MSc. Juan Antonio Arroyo Valenciano.

30 Noviembre 2002

El recurso humano, ¡A Dios Gracias...!
nunca tenga sustitución en el mundo moderno y
tecnológico, todo lo contrario, el factor clave y
desvelo de todas las empresas será la calidad a
todo nivel, principalmente en cuanto a educación
y valores que se refiere.

Juan C. Santamaría G.

Dedicatoria

A Dios que me ha
brindado paz en los
momentos difíciles de
mi vida.

A mis padres que saben
que todo lo que hago,
es un reflejo del ejemplo
que ellos me dieron.

A mis hermanos y
sobrinos por el apoyo
incondicional.

A José Luis
aunque estés lejos,
muchas gracias por
los momentos que
vivimos juntos.

Agradecimiento

Quiero dejar constancia de mi gratitud para las personas que de una forma u otra contribuyeron a la realización de esta investigación.

Al MSc Juan Antonio Arroyo Valenciano por la orientación en este trabajo.

Al Lic. Braulio Castro Chávez director de la Biblioteca de la Sede de Occidente por su valioso asesoramiento y sugerencias hechas en el trabajo.

Al personal docente y administrativo de la Sede de Occidente por la información obtenida.

A Melissa Monge Bolaños, Juan Elías Castro por 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 vistas 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 pretende analizar la Biblioteca de la Sede de Occidente con el fin de conocer hasta que punto los recursos humanos ofrecen esa calidad y un servicio eficiente.

El trabajo consta de tres capítulos, el primero presenta la introducción, el problema, objetivos, justificación, tipo de estudio, 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 cuanto recursos humanos. El tercer capítulo destaca los pasos de la acción estratégica sobre la capacitación del personal docente y administrativo de la Sede de Occidente en el campo de la informática para un futuro no muy lejano.

Se espera que al terminar este trabajo se logre conocer si la calidad educativa que ofrece los recursos humanos de la BSO sea aún más efectiva, eficaz y eficiente por el servicio que brinda o sea para aprovechamiento de sus recursos.

Tabla de contenidos

CAP. I INTRODUCCION	1
1. Objetivos:	4
2. Misión de la Biblioteca.....	5
3. Tipo de investigación.....	6
4. Sujetos y población.....	7
5. Procedimiento para recopilar la información.....	7
CAP II. DIAGNÓSTICO DE LA GERENCIA EDUCATIVA.....	8
A - Marco conceptual de la Biblioteca de la Sede de Occidente.....	9
1. Características geográficas y socioeconómicas de San Ramón.....	9
2. La Sede de Occidente de San Ramón.....	10
3. La Biblioteca de la Sede de Occidente	11
3.1 <i>Situación Actual</i>	12
3.2 <i>Objetivos</i>	13
3.3 <i>Recursos</i>	13
B - Diagnostico de la Gerencia Educativa.....	15
1. Administración de Recursos Humanos.....	15
2. Comunicación.....	18
3. Reclutamiento y Selección de Personal.....	19
3.1 <i>Oficina de Recursos Humanos de la Sede de Occidente</i>	20
4. Inducción	21
5. Capacitación	23
6. Motivación.....	24
6.1 <i>Mecanismos de motivación en BSO</i>	25
7. Evaluación del desempeño	26
8. Administración del área del currículo	27
9. Área legal.....	28
10. Análisis FODA	30
10.1 <i>Análisis interno de la Biblioteca</i>	30
10.2 <i>Fortalezas:</i>	30
10.3 <i>Debilidades:</i>	31
10.4 <i>Oportunidades:</i>	31
10.5 <i>Amenazas:</i>	31
CAP. III ACCION ESTRATEGICA.....	32
A. Justificación	33
B. Objetivos.....	34
C. Estructura y descripción de la acción estratégica	35
D. Estructura de gestión y de recursos para la acción estratégica.....	37
E. Cronograma y evaluación de impacto de la acción estratégica	38
F. Establecimiento de las condiciones básicas para la ejecución de la acción estratégica:	39
.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	45

CAP. I INTRODUCCION

Introducción

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

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.

El estudio va orientado hacia el análisis de situación actual de la biblioteca, tomando en cuenta la calidad educativa de los recursos humanos existentes en el campo de la Enseñanza Superior y formulando una acción estratégica de capacitación para el personal de la biblioteca con el fin de especializarlo en un futuro en el campo informático con el manejo de Internet y el correo electrónico.

La sociedad moderna y el cambio tecnológico cada día se especializan aún más, las bibliotecas universitarias deben estar anuentes ante esos cambios, por tanto surge la necesidad de capacitar al personal con el fin de mantenerlo actualizado, por ende que la acción estratégica que se plantea aquí será provechoso para el personal, además este trabajo será el primero en aplicar la calidad educativa de los recursos humanos en BSO.

Con la capacitación aumenta las utilidades de la biblioteca y aporta aún mayor motivación y productividad a las personas, por lo que va a generar modificaciones positivas en la conducta, logrando así un mejor rendimiento y el cumplimiento de objetivos individuales y colectivos

1. Objetivos:

Generales:

- Diagnosticar el estado actual de los recursos humanos en cuanto a la gerencia educativa y la calidad.
- Diseñar de un plan estratégico de capacitación para el personal docente y administrativo de la Sede de Occidente.

Específicos:

- Determinar la calidad y la eficiencia de los recursos humanos existentes en la BSO.
- Establecer las necesidades inmediatas del recurso humano de la BSO.
- Conocer el grado de satisfacción del personal que elabora en la BSO.
- Revisar los métodos a seguir para brindar la capacitación en el área de Informática al recurso humano de la BSO.

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 una óptima atención en sus servicios, asimismo servir de apoyo a los programas de Docencia, Investigación y Acción Social de la Sede de Occidente.
- Fortalecer vínculos con la sociedad para responder a sus necesidades y estar actualizada en el campo del conocimiento y los avances tecnológicos.
- Procedimiento metodológico.

3. 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 para satisfacer las inquietudes de sus usuarios.

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.

4. Sujetos y población

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

- El director de la Biblioteca de la Sede.
- El 33% del personal administrativo de la Biblioteca.

5. Procedimiento para recopilar la información

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 la obtención de la información se realizaron dos cuestionarios, uno al director y otro al personal de la Biblioteca.

Por otra parte, para la selección del personal se realizó un cuestionario, fue de tipo intencional por área de trabajo, para una muestra del 33% del total (5/15).

Se realizó un análisis FODA para determinar la situación actual de la Biblioteca.

Con respecto a la acción estratégica

El enfoque del planeamiento utilizado se basa en el pensamiento estratégico, el cual permite analizar la situación actual, visualizar una situación deseada a futuro y establecer acciones hoy, tomando en cuenta variables externas e internas, mediante un proceso de reflexión , prospectiva y elección.

CAP II. DIAGNÓSTICO DE LA GERENCIA EDUCATIVA

A - Marco conceptual de la Biblioteca de la Sede de Occidente

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. 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 Tacaes.

En agosto de 1983 inauguró sus modernas y funcionales instalaciones y a partir de 1988 de le llama "*Sede de Occidente*".

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.

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.

3.1 Situación Actual

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.

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.

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

3.2 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.

3.3 Recursos

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

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 propias de la biblioteca.

Sección de 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

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.

B - Diagnostico de la Gerencia Educativa

1. 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.

Las personas son el motor de toda empresa y son los elementos principales en toda entidad, razón por la cuál merece importancia.

Los recursos humanos conllevan todas aquellas capacidades físicas y mentales empleadas por los que intervienen en la actividad de producción. Incluyen factores y objetivos como la salud del personal y otros 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 esta logrando resultados eficientes que le brinde comodidad y le facilite el desempeño del trabajo esto se logra con buenas relaciones interpersonales.

Ante todo 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 citado por Arroyo dice “que el éxito de una organización se basa en la calidad de las personas que lo integran”.

Se deduce que ambos autores nos dicen que los recursos humanos es el grupo de trabajadores que conforme una empresa y son considerados como la actividad mediadora entre las personas y las organizaciones.

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 elabora.

2. 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 diálogo y tratamos al máximo de satisfacer sus necesidades

Cómo se está tratando la calidad educativa en cuanto a recursos humanos.

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.

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.

3. 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, aquellos 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.

3.1 Oficina de Recursos Humanos de la Sede de Occidente

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.

CIO
023
B687M

130345

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.

4. 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.

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.

5. 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.

La BSO se promueve actualización profesional, según lo manifiestan su personal, ya que la mayoría ha recibido cursos de capacitación en: relaciones humanas, redacción, computación e inglés.

Sin embargo, opinan que necesitan más conocimiento en el campo de la informática e Internet. Algunos opinan sobre cursos de relaciones humanas.

6. 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.

6.1 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.

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. Un 40% afirma que no se le motiva, 20 % a veces y un 20% que sí. 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. Muchas veces solo ven las debilidades del subalterno y esto causa deserción. De ahí la importancia de la motivación.

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.

7. 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 mejoras 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. Algunos manifiestan que el cambio de grupo de trabajo les ha afectado en el trabajo.

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.

8. 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 Biblioteca 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 socioafectivo se toma en cuenta, sin embargo, no se considera objetivo principal.

9. Área legal

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

La convención colectiva 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.

10. 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 el 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.

10.1 Análisis interno de la Biblioteca

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

10.2 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.

10.3 Debilidades:

- 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 y Mapoteca y Referencia).
- Falta de estímulo.
- Condiciones ambientales (Humedad y mucho frío).

10.4 Oportunidades:

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

10.5 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.

CAP. III ACCION ESTRATEGICA

Acción estratégica.

Si se considera que actualmente la sociedad experimenta una serie de cambios, sobre todo en el aspecto tecnológico, es necesario que las organizaciones implementen programas científicos para adiestrar y capacitar a su personal, preparándolo para un futuro y con ello lograr mejores resultados.

Según Amaro (1981) los objetivos de ofrecer capacitación al personal son:

- Promover la eficiencia del funcionario en la ejecución de su labor.
- Ofrecer al trabajador una capacitación que le permita ejecutar el puesto con mayor responsabilidad.
- Contribuir a desarrollar un clima laboral más satisfactorio considerando los intercambios personales surgidos durante la jornada de capacitación.
- Mejorar las relaciones interpersonales y el sistema de comunicación interna utilizado por la institución.
- Facilitar la supervisión del personal.

A. Justificación

La informática es una de las actividades tecnológicas más recientes y su conocimiento es de vital importancia en casi todas las actividades humanas.

La Universidad ha realizado grandes esfuerzos económicos para introducir el tratamiento automático y racional de la información en muchas de sus oficinas; no obstante, los docentes y administrativos no siempre cuentan con los conocimientos necesarios para obtener de esa tecnología el mejor provecho, tanto en beneficio de sus actividades institucionales como individuales.

Esta área de la tecnología es una de las más cambiantes, razón por la cual los conocimientos, aunque recientes, rápidamente quedan en desuso.

La sociedad moderna y su tecnología cada vez se especializa aún más y las Bibliotecas Universitarias deben estar anuentes ante estos cambios, por lo tanto surge la necesidad de capacitar al personal con el fin de mantenerlo actualizado.

El propósito de la acción estratégica consiste en mejorar la calidad de la educación que ofrece los recursos humanos utilizando la computadora como estímulo para el aprendizaje, la creatividad y el desarrollo de la inteligencia, así como incorporar nuevas actitudes ante la ciencia y la tecnología con el uso de Internet y el correo electrónico al personal docente y administrativo de la Sede de Occidente.

Además según los encuestados en la biblioteca resaltan la idea de ser más capacitados en el campo de la informática en especial Internet y el correo electrónico, ya que una mayoría desconoce el manejo y es muy importante para enriquecer el proceso de crecimiento intelectual y personal de todos los participantes. A su vez serán beneficiados por los avances de la tecnología y el desarrollo.

B. Objetivos

General:

-Brindar capacitación y actualización en el campo de la informática a docentes y administrativos de la Sede de Occidente.

Específicos:

-Desarrollar programas de tratamiento automático y racional de la información para contribuir a solucionar los problemas detectados en el área de la informática de la Sede de Occidente.

-Aplicar en beneficio de la comunidad universitaria los conocimientos fundamentales provenientes de la capacitación.

-Dar a conocer al docente y administrativo los servicios de Internet y el correo electrónico.

C. Estructura y descripción de la acción estratégica

La acción estratégica se llevará a cabo durante el mes de enero a febrero del 2003 un curso de Internet y el correo electrónico.

Se realizará la invitación al personal docente y administrativo de la Sede de Occidente. (Ver anexo No 3)

Se asignan los instructores del curso

Pasos:

1. Diagnóstico para la determinación de necesidades:
2. Programación de la capacitación:
3. Ejecución de la capacitación:
4. Evaluación de los resultados de la capacitación:

La acción estratégica esta compuesta por:

A: Módulos auto formativos técnico-practico.

Para llevar a cabo la capacitación está diseñada en 2 módulos.

1º Módulo, Tema I.

Uso básico de Internet

Objetivo:

Conocer el uso básico de Internet como medio para que el docente o administrativo potencien su trabajo y mejoren la comunicación.

Contenido.

- Concepto de red.
- Red Internet y conceptos básicos.
- Acceso a Internet.

-Qué es la w.w.w.

-Como hacer búsquedas en la web (Yahoo y Alta Vista).

Actividad 1. Entrando al w.w.w.. Visite algunos sitios de la web y navegue en Internet.

A continuación encontrará algunas direcciones como:

a- Periódico La Nación de Costa Rica w.w.w.nación.co.cr

b- Ministerio de Educación w.w.w.mep.go.cr

Actividad 2 I. Buscando en Yahoo y Alta Vista.

1. Busque su tema de interés.

2. Comparé resultados.

2° Modulo. Tema II

Correo electrónico.

Objetivo:

Aprender a utilizar el correo electrónico en sus actividades personales y agilizar aún más sus comunicaciones.

Contenido:

-Qué es el correo electrónico.

-Como escribir y leer un mensaje.

-Como contestar mensajes.

-Como adjuntar un archivo al mensaje.

-Como guardar un mensaje en su disco duro.

Actividades:

Actividad 1. Enviar mensajes a sus compañeros del curso.

Escribir un mensaje para cada uno y trate de guardarlo en un archivo.

Actividad 2. Adjuntar un documento. Tome algunos de ellos que envié a sus compañeros, escriba un documento y envíalo a un compañero.

Actividad 3. Guarde un mensaje en el disquete.

D. Estructura de gestión y de recursos para la acción estratégica

Se contará con 20 computadoras del laboratorio de informática. El curso se impartirá 3 horas dos veces por semana, y su matrícula será gratuita. Los participantes contarán con el material fotocopiado y con otros materiales necesarios tales como tinta de impresión, disquete y hojas durante las lecciones.

E. Cronograma y evaluación de impacto de la acción estratégica

Actividades	2002												2003			
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Enero		Febrero	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico	x	x	x	x												
Cuestionarios					x	x										
Análisis de datos						x	x									
Conclusiones								x								
Evaluación de propuesta									x	x						
Acción estratégica										x	x					
Presentación del trabajo											x					
Curso Internet y correo electrónico												x	x	x	x	x
Retroalimentación																x
Retroinformación																x

Evaluación:

La evaluación puede ser concedida como uno de los puntos más difíciles de un programa de capacitación. Puede entenderse como un proceso continuo que consiste en adquirir información que sea útil para valorar el desempeño de los participantes y factores que no permitieron desarrollar satisfactoriamente la capacitación Alfaro y Mora (1994).

Para determinar la calidad de la capacitación en esta acción estratégica se utilizará el método escrito, por medio de una prueba o examen final donde los participantes demuestren sus capacidades adquiridas en el curso.

Limitaciones:

- Presupuesto reducido.
- Diferencia de horarios de los docentes y personal administrativo.

- Dificultades resultantes del trabajo en equipo.
- Cupo reducido (20 personas).
- Capacitación únicamente en vacaciones.

F. Establecimiento de las condiciones básicas para la ejecución de la acción estratégica:

Para llevar a cabo el diagnóstico de la determinación de las necesidades en la Biblioteca de la Sede de Occidente, fue indispensable entrevistar al personal, el cual, afirmó la sentir la falta de capacitación en programas de computación para lograr una mejor calidad en la atención de las personas que acuden en busca de ayuda, con el fin de que la BSO. Brinda el servicio de Internet a estudiantes, docentes y estudiantes de la Sede.

En la programación de las fechas respectivas al curso, se coordinó con el Laboratorio de informática en el préstamo o utilización de 20 computadoras durante los el mes de duración del curso; así mismo estableció el tutor que se encargará de impartir las lecciones.

El horario determinado es: lunes y jueves de 1 a 4 pm.

El presupuesto para la capacitación lo financiará La Coordinación de Administración y la Dirección de la Sede y para la Biblioteca será muy importante que los funcionarios se capaciten en el campo del Internet y el correo electrónico ya que con estos conocimientos se especializan aún más y pueden además enviar información más ágil entre bibliotecas y brindar un mejor servicio al usuario cuando necesite información al instante.

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.
- 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 la Educación. San José, CR: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- 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.
- Calvo Flores, Sonia. (1977). Desarrollo de recursos humanos en una institución del estado. Universidad de Costa Rica.
- 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.

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.

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

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

Orozco Delgado Víctor 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.

- Ruiz Olabuenaga, José. Ispizua María Antonia. (1989). La descodificación de la vida cotidiana: Métodos de Investigación Cualitativa. Bilbao: Publicaciones Universidad de Deusto.
- 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.
- Steiner George. (1986). Planeación estratégica. México : CECSA
- Torre Rodríguez Mabel. (2000). Guía Académica. "Aprendamos sobre Internet". UNED. Escuela de Ciencias de la educación con énfasis en Informática Educativa.
- Torres, G. (1991). El clima organizacional: clave para proceso-mejoramiento continuo. Universidad de Costa Rica. Facultad de Administración de Empresas.
- Universidad de Costa Rica (1997). Plan de Desarrollo Estratégico 1998-2002. San Ramón, Alajuela, C.R.: Sede de Occidente.

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 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

CUESTIONARIO No. 1

Director

El presente cuestionario tiene como fin primordial evaluar los recursos humanos en la Biblioteca de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica para conocer los procedimientos que utilizan para llevar a cabo una calidad de educación a nivel superior para así satisfacer los requerimientos de información de sus usuarios

La información brindada por usted es confidencial y será de gran apoyo para la realización del proyecto en el Curso Especializado sobre Gerencia y Calidad Educativa de la Carrera de Administración Educativa

A continuación encontrará una serie de preguntas, se le ruega ser lo más ampleo posible según sea los criterios y experiencia.

Atentamente.

Licda. María Luisa Bolaños Rojas

Céd. 2-287-1390

Profesional I, Biblioteca, Sede de
Occidente, San Ramón

- 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 y de que forma induce al nuevo funcionario
- 9-Que pautas o criterios sigue usted para determinar la capacitación del personal
- 10-Realiza usted la evaluación y el desempeño del personal y que instrumentos aplica en la Biblioteca
- 11-Comunica usted los resultados de dicha evaluación del personal a cargo.
- 12-Que medidas usa usted al personal cuando no se aplica lo recomendado para mejorar su calidad de trabajo
- 13-Considera usted que el equipo de trabajo es eficiente para ofrecer un buen servicio de calidad
- 14-De que forma usted motiva al personal de la biblioteca.

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

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

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

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

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

20-Cree usted que el rendimiento cognitivo y socioafectivo es el objetivo principal de la biblioteca

21-Que documentos legales posee la biblioteca.

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

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

24-Cuál es la fuente principal de asesoría legal en la biblioteca

CUESTIONARIO No. 2

Personal de la Biblioteca

El presente cuestionario tiene como fin primordial evaluar los recursos humanos en la Biblioteca de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica para conocer los procedimientos que utilizan para llevar a cabo una calidad de educación a nivel superior para así satisfacer los requerimientos de información de sus usuarios

La información brindada por usted es confidencial y será de gran apoyo para la realización del proyecto en el Curso Especializado sobre Gerencia y Calidad Educativa de la Carrera de Administración Educativa

A continuación encontrará una serie de preguntas, se le ruega ser lo más amable posible según sea los criterios y experiencia.

Atentamente.

Licda. María Luisa Bolaños Rojas

Céd. 2-287-1390

Profesional I, Biblioteca, Sede de Occidente, San Ramón

1. Se promueve en la Biblioteca actividades de actualización profesional para que usted asista a ellos:

Sí No

Si su respuesta fue afirmativa, menciones algún tipo _____

2. Señale los temas que a usted le gustaría para capacitarse _____

3. ¿Ha recibido usted capacitación en la Biblioteca?

Sí No

Si su respuesta es afirmativa mencione _____

4. Cómo es la comunicación en la Biblioteca

Buena Mala Regular

5. Cuál medio utiliza el Director para la comunicación

Reuniones Circular Comunicación personal

6. Cómo son las relaciones personales en la Biblioteca

Buena Mala Regular

7. Cómo es la relación con Docentes, Administrativos y Estudiantes

Buena Mala Regular

8. Ha recibido cursos de capacitación de salud ocupacional

Sí No

Cuál _____

9. Está usted a gusto en el lugar de trabajo

Sí No

10. Cómo considera usted el servicio que ofrece la Biblioteca

Buena Mala Regular

11. Qué le incomoda más en la biblioteca: _____

12. Considera usted que existe motivación en la Biblioteca

Sí No

13. Según el método FODA explique cuáles son en la Biblioteca:

Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____