

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
"LISANDRO ALVARADO"

**CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL TÉCNICO
EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UCLA**

ANA KARINA VIVAS ANDUEZA

Barquisimeto, 2007

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO”
DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL TÉCNICO
EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UCLA**

Trabajo presentado para optar al Grado de Técnico Superior Especialista
en Tecnología de Información y Comunicaciones

Por: ANA KARINA VIVAS ANDUEZA

Barquisimeto, 2007

**CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL TÉCNICO
EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UCLA**

Por: ANA KARINA VIVAS ANDUEZA

Trabajo de grado aprobado

(Jurado 1)

(Jurado 2)

(Jurado 3)

Barquisimeto, _____de Enero 2007

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a Dios.

A mi hija por siempre transmitirme su Alegría e
Inocencia para impulsarme en los momentos difíciles,
lograr alcanzar las metas.

A mis Padres y Hermanos por haber estado siempre a mi lado apoyándome y nunca
haber dejado de creer y confiar en mí.

Los quiero mucho....

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas e instituciones que por medio de las cuales fue posible la realización de esta investigación.

Muy especialmente a:

- Ing. Carlos Primera
- Prof. Virginia Torres
- La Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”
- MSc. Reina Sánchez
- AdS. Fabiola Villasmil
- AdS. Rafael Colmenárez
- Personal Administrativo de las Bibliotecas UCLA
- Dr. Juan Carlos Arévalo

A todos, muchas gracias!!!!

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Pág.
1	Operacionalización de las Variables	30
2	Bibliotecas	35
3	Género	36
4	Años de Servicio	36
5	Grado de Instrucción	37
6	Comunicación	37
7	Desempeño	38
8	Logro de Metas	39
9	Funciones	39
10	Valor	40
11	Solidaridad	41
12	Responsabilidad	41
13	Libertad	42
14	Normas	43
15	Participación	44
16	Trabajo en Equipo	44
17	Cumplimiento	45
18	Misión	46
19	Valores	46
20	Valores Definidos	47
21	Objetivos	48
22	Objetivos Misión	48
23	Liderazgo	49
24	Liderazgo Trabajo en Equipo	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Pág.
1	Dinámica de la Cultura Organizacional	26

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO”
DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL TÉCNICO
EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DE LAS BIBLIOTECAS DE LA UCLA

Autor (a): Ana Karina Vivas Andueza

Tutor (a): Carlos Primera

RESUMEN

Toda organización posee una cultura que la distingue, la identifica, orienta su accionar y modos de hacer, rige sus percepciones y la imagen que se tiene de ella. La cultura organizacional es el conjunto de normas, creencias y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de ésta su forma de comportamiento. La presente investigación tiene como objetivo general “Analizar la Cultura Organizacional del Personal Técnico en Tecnología de Información y Comunicaciones de las Bibliotecas de la UCLA”, tomando como antecedentes los aportes de una serie de autores dedicados al estudio de la cultura organizacional y analizando las fuentes documentales; dicho objetivo se logró a través de una investigación de naturaleza descriptiva de campo, cuya población estuvo representada por once (11) empleados ubicados en las diferentes bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, luego el investigador procedió a la aplicación de una encuesta a los sujetos seleccionados. El análisis de la información se realizó a través de la estadística descriptiva; los resultados obtenidos constituyen aportes importantes para el estudio de la cultura organizacional de dichas bibliotecas. Para finalizar esta investigación proporcionó las recomendaciones y sugerencias pertinentes para procurar los cambios a que hubiese lugar en cuanto a la cultura organizacional.

Palabras Clave: cultura organizacional, valores, creencias, normas de comportamiento.

ÍNDICE GENERAL		Pág.
DEDICATORIA.....		iv
AGRADECIMIENTO.....		v
ÍNDICE DE CUADROS.....		vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....		vii
RESUMEN.....		viii
INTRODUCCIÓN.....		1
CAPÍTULO		
I EL PROBLEMA.....		4
Planteamiento del Problema.....		4
Objetivos.....		8
General.....		8
Específicos.....		8
Justificación e Importancia.....		8
Alcance y Limitaciones.....		9
II MARCO TEÓRICO.....		10
Antecedentes.....		10
Bases Teóricas.....		15
Sistema de Variables.....		29
Definición Conceptual de la Variable.....		29
Definición Operacional de la Variable.....		29
Operacionalización de las Variables.....		30
III MARCO METODOLÓGICO.....		31
Naturaleza de la Investigación.....		31
Población.....		31
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....		32
Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos.....		34
IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		35
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		57
ANEXOS.....		60
A: Currículum Vitae del Autor.....		61
B: Instrumento de Recolección de Datos.....		62
C: Matriz de Validación por Juicio de Expertos.....		67

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las sociedades en el transcurso de las diferentes épocas se ha caracterizado por constantes avances científicos y tecnológicos que el hombre a producido para lograr mejores niveles de vida y satisfacer sus necesidades de diversa índole.

A este respecto las organizaciones como creaciones de los individuos funcionan como un sistema dentro de la sociedad, cuyo propósitos están dirigidos a atender las demandas específicas de una población, de esta manera las organizaciones en la actualidad tienen un papel fundamental en el desarrollo de las sociedades por cuanto implican la generación de actividades productivas, donde el individuo constituye el potencial más valioso de cualquier organización debido a sus capacidades, talentos, ideas e incentivos con los que llevan adelante cualquier proceso de producción de bienes y servicios, en función de mejorar la calidad de vida de la sociedad en general.

En tal sentido uno de los aspectos relevantes de toda organización es la cultura organizacional, conformada por los valores, creencias y normas que definen a una determinada organización y condicionan la percepción de los miembros respecto a ésta y cómo se desenvuelven en el ámbito laboral, todo lo cual se reflejará en el funcionamiento total de la organización.

De allí que en la actualidad las nuevas tendencias de la economía, el trabajo y la tecnología exigen que los miembros de las organizaciones tengan una disposición positiva hacia el trabajo para enfrentar los cambios e incertidumbres, por lo tanto, la cultura organizacional de cualquier empresa es un factor que debe abordarse tanto para mejorar el desempeño laboral y social del trabajador como para el logro de las metas organizacionales. Por lo tanto, el estudio de la cultura organizacional como elemento esencial para el crecimiento y desarrollo de cualquier organización es de suma importancia.

Dentro de este contexto se encuentran las bibliotecas de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado UCLA, en las cuales existe una determinada cultura organizacional.

En atención a los planteamientos se desarrolló la presente investigación la cual tiene como objetivo general “Analizar la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado”. Y como objetivos específicos: (a) Diagnosticar la cultura organizacional del personal técnico en tecnología, de información y comunicaciones de las bibliotecas de la UCLA en relación a los valores, creencias y normas de comportamiento; (b) Determinar la relación entre la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones y la visión y misión de las bibliotecas de la UCLA; (c) Proponer recomendaciones a la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la UCLA.

Esta investigación es relevante ya que busca a través de la cultura organizacional, obtener un conocimiento de un grupo de empleados técnicos en tecnología de información y comunicaciones que laboran en las bibliotecas de dicha Universidad, con el fin de que el investigador analice la cultura organizacional asociada a su trabajo.

La investigación consta de cinco (05) capítulos constituido de la siguiente manera:

Capítulo I: Se plantea el Problema que dio origen a la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación y por último se presentan sus alcances y limitaciones.

Capítulo II: Se presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, definición y operacionalización de las variables.

Capítulo III: Se presenta el marco metodológico, contenido de la naturaleza de la investigación, población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la técnica de procesamiento y análisis de resultados.

Capítulo IV: Corresponde a la presentación y análisis de los resultados obtenidos, en los cuadros correspondientes.

Capítulo V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones.

Por último, las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En este capítulo se hace referencia al planteamiento del problema, por lo que es objeto de conocimiento, se expresan en términos concretos y explícitos la situación actual que caracteriza al “objeto de conocimiento” (síntomas y causas), y por último el investigador formula preguntas referente al estudio en cuestión que se han observado en el problema. También en este capítulo se plantea el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación e importancia, además de su alcance y limitaciones.

Planteamiento del Problema

En la medida que avanza al siglo XXI, se ha venido mencionando varios elementos organizacionales fundamentales para el buen desempeño de las empresas e incluso, tendencias económicas, demográficas y los cambios dinámicos hacen que las instituciones, tanto públicas como privadas se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia los avances tecnológicos, con el fin de estar a la vanguardia para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia. Según Chiavenato (2004) es impostergable la necesidad de cambios en los paradigmas de las organizaciones, debido a las demandas de la sociedad actual.

De igual manera es evidente que el desarrollo de la tecnología impulsa el crecimiento y la expansión de toda organización e influye también en el campo de las relaciones humanas, por ello, las ciencias de la conducta se enfrentan a nuevos retos para entender el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones y mejorar el desempeño profesional de éstos y los niveles de productividad de las organizaciones, en un contexto social y económico que exige a éstas competitividad y

calidad. Es por eso que el capital humano es el principal eje de acción para que las organizaciones avancen y se mantengan en vigencia en el tiempo.

En este sentido, actualmente las organizaciones en general deben gerenciar desde una visión de liderazgo compartido en función de las personas que la conforman y el logro de las metas organizacionales.

Según Piñango (citado por Ramírez, 2005), a medida que el individuo avanza las organizaciones se hacen más complejas, actúan en un mundo turbulento y el viejo modelo de una persona que toma decisiones desde la cima deja de ser útil. A medida que los negocios se descentralizan y las decisiones se toman en una variedad de modos, inevitablemente se necesita más liderazgo de más personas, en más lugares de la organización. (p. 26).

En igual orden de ideas Senge y otros (1995), señala que en las organizaciones es necesario “Aprender es desaprender” lo cual significa transformar paradigmas en las organizaciones y en quiénes las integran.

En tal sentido los nuevos enfoques organizacionales se dirigen al estudio de los factores que de una u otra manera influyen en el comportamiento de las personas en el ámbito laboral; aspecto como la cultura organizacional es considerado hoy en día, fundamental para entender el funcionamiento de las organizaciones.

Al respecto Daft (2000) señalan que, “la cultura de una organización está formada por varios elementos como son: ideas, presunciones, percepciones, normas y pautas de comportamiento acompañados por los que trabajan en ellas”.

De tal manera que la cultura organizacional le da dirección y sentido a las organizaciones y los aspectos que explican y predicen la forma en que las organizaciones y los miembros se comportarán en distintas situaciones, están constituidos por valores, creencias y normas presentes en dicha cultura.

En concordancia con lo expuesto, las instituciones educativas son organizaciones conformadas por un grupo de elementos relacionados entre sí, tales como: la estructura organizacional, los procesos que ocurren dentro de ella y la conducta de los grupos e individuos. Picón (1994) define las universidades como organizaciones sociales constituidas fundamentalmente por complejos procesos psicosociales, resultantes del tipo de interacción entre su recurso humano; tienen como objetivos fundamentales, la creación, la difusión, avance del conocimiento y el servicio a la sociedad. La Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” es una institución educativa y de servicio a la comunidad, destinada a formar recursos humanos necesarios para el desarrollo integral de la región y del país. Por su carácter científico y de investigación, instrumenta modernos sistemas de educación universitaria.

Su sede principal y domicilio es la ciudad de Barquisimeto, donde funcionan sus seis Decanatos, dispuestos en seis núcleos, ubicados en distintos espacios geográficos de acuerdo a las necesidades regionales.

Cada uno de los Decanatos posee una Biblioteca principal y alguna Biblioteca secundaria. Los Decanatos son: Ciencias y Tecnología, Administración y Contaduría, Ingeniería Civil, Agronomía, Ciencias Veterinarias, y Medicina, Núcleos Foráneos como El Tocuyo y Carora en el área de Agronomía y Ciencias Veterinarias; Acarigua y San Felipe en el área de Medicina y Postgrado.

Cada una de las bibliotecas mencionadas anteriormente cuenta con un personal para laborar en las distintas áreas (circulación y préstamo, hemeroteca, referencia, procesos técnicos, entre otras). En cuanto al personal que son Administradores de Red y Administradores de Alejandría; para el estudio en cuestión se han denominado como el personal técnico en tecnología de información y comunicaciones; cabe mencionar que las personas de red se encargan de mantener operativa la red de su biblioteca y los administradores de Alejandría de la conectividad de la base de datos en los servidores de cada biblioteca.

Al igual que en otras organizaciones, las bibliotecas tienen una determinada cultura organizacional que es percibida e internalizada por el personal que labora en ellas. Tomando en cuenta lo planteado por Hodge y otros (2003) respecto a que la cultura organizativa es una construcción a dos niveles que incluyen características observables e inobservables de la organización; se considera importante indagar sobre las características inobservables que incluyen los valores, normas y creencias compartidas por los miembros de una organización. .

Ante este panorama, en las bibliotecas de la UCLA se requiere analizar las características de la cultura organizacional del Personal Técnico en tecnología de la información y comunicaciones por ser una porción del personal fundamental para el funcionamiento de las modernas bibliotecas.

En tal sentido se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”?

¿Qué elementos caracterizan la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las Bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”?

¿De que manera se relaciona la cultura organizacional de dicho personal con la visión y misión de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”?

¿Cómo se puede avanzar la cultura organizacional?

Con el propósito de responder tales interrogantes, se pretende llevar a cabo una investigación para analizar la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la Cultura Organizacional del Personal Técnico en Tecnología de Información y Comunicaciones de las Bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.

Objetivos Específicos

- a. Diagnosticar la Cultura Organizacional del Personal Técnico en Tecnología de Información y Comunicaciones de las Bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, en relación a los valores, creencias y normas de comportamiento.
- b. Determinar la relación entre la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones y la visión y misión de las Bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.
- c. Proponer recomendaciones a la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las Bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La cultura organizacional es la médula de la organización y está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros. A tal efecto la investigación realizada a través de la cultura organizacional, tuvo como propósito obtener un conocimiento de un grupo de empleados técnicos en tecnología de información y comunicaciones que laboran en las Bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, con el fin de que el investigador analice la cultura organizacional asociada a su trabajo.

En este orden de ideas, a nivel organizacional, permitirá mejor desempeño de los empleados, a través del diseño e implementación de políticas o estrategias, dirigidas a elevar el nivel motivacional, el crecimiento personal y la actualización profesional de los empleados de las Bibliotecas. Además contribuirá a una toma de decisiones acertadas en cuanto al perfil de dichos empleados.

En el ámbito educativo, el estudio brindará un aporte técnico y metodológico a nivel intrainstitucional e interinstitucional como referencia para otras investigaciones sobre el tema.

Desde el ámbito social, la investigación tiene relevancia por cuanto contribuirá a brindar apoyo no sólo a las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, sino también a otras instituciones educacionales locales, regionales, nacionales e internacionales y por tanto proyectar la imagen corporativa de la U.C.L.A. hacia la sociedad en general.

ALCANCE Y LIMITACIONES

La investigación tiene como alcance el análisis de la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, por lo cual se circunscribe al personal que labora en las seis (6) bibliotecas de los diferentes decanatos de dicha Universidad.

En cuanto a los aspectos que se estudiaron de la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” fueron: valores, las creencias, las normas de comportamiento, servicio, logro de objetivos, liderazgo y trabajo en equipo. Para el desarrollo de la investigación se consideró que no se presentaron limitaciones por cuanto se contó con los recursos humanos, financieros, materiales técnicos y de información necesarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico está completamente determinado por las características y necesidades de la investigación. Por ende el investigador se basó en trabajos anteriores en la modalidad de tesis de grado para así mencionar los antecedentes; en textos y libros especializados para las bases teóricas, también definió la variable y la operacionalización de la misma. Todo esto le permitió al investigador fundamentar su proceso de conocimiento.

ANTECEDENTES

Una vez efectuada las revisiones a los trabajos que abordan el tema de cultura organizacional se observaron que existen numerosos trabajos relacionados con la investigación, a continuación se hace referencia algunos de estos trabajos con el fin de crear y ampliar el tema de cultura organizacional. Al final se comenta la relación de los antecedentes con el trabajo de investigación.

Internacionales

Álvarez (2001), realizó una investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú, sobre la cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. El objetivo de la investigación fue destacar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal del sector salud. Se aplicaron encuestas al personal. La autora concluyó que la cultura orienta todos los procesos administrativos de la institución y determina el clima organizacional de la misma. Se recomendó gestionar un programa de cambio de cultura para lograr un mayor compromiso de los grupos de referencia que integran la institución.

Cordero (2005), realizó una investigación en la Universidad de Habana, Cuba sobre Indicaciones Metodológicas para el estudio de la Cultura Organizacional. El propósito fue mejoras organizacionales. Entre las conclusiones se destacan: el estudio contribuyó al mejoramiento de la actividad empresarial, permitió crear en la empresa la capacidad para el autodiagnóstico y autodiseño lo cual facilitará acciones futuras.

Nacionales

Sosa (1999), realizó un estudio referido a la Cultura Organizacional como agente promotor de cambio en el desempeño del nivel estratégico de los decanatos de la U.C.L.A. El objetivo fue caracterizar la cultura organizacional como agente de cambio en sus decanatos. Los sujetos de estudio fueron los consejeros y la investigación fue descriptiva. Los resultados obtenidos señalaron que el nivel estratégico que administra los decanatos de la Universidad posee un conocimiento medio de la cultura organizacional.

Aponte (2001), realizó una investigación sobre la Cultura Organizacional en las Distribuidoras de las empresas Lácteos Los Andes Región Centro Occidente, en la UCLA. El objetivo fue analizar la cultura organizacional de dichas distribuidoras. La investigación es de naturaleza de campo de carácter descriptivo; el universo estuvo constituido por seis distribuidoras, la unidad de análisis es la organización y las unidades de observación 39 empleados de las distribuidoras seleccionadas. Se aplicó una entrevista estructurada. Los resultados indicaron que un alto porcentaje de los encuestados afirmó que el liderazgo en el mercado es la aspiración a futuro de la empresa, lo que coincide con la visión de la organización. El 30% de los empleados desconoce la visión de la empresa; la principal fortaleza es la calidad y comercialización de sus productos; en el sistema de valores se destacan: la honestidad, compromiso, fidelidad. Entre las recomendaciones se destaca formalizar el comportamiento de los empleados mediante reglamentos o manuales; declarar la filosofía de la empresa, diseñar sistemas de premios y reconocimientos.

Mendoza y Mendoza (2004), realizaron una investigación sobre la cultura organizacional del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” y sus manifestaciones. El propósito de dicha investigación se orientó a conocer la situación actual de la cultura organizacional del Decanato de Administración y Contaduría. El estudio se ubicó en un trabajo de campo de carácter descriptivo. El universo estuvo constituido por todos los profesores activos del Decanato de Administración y Contaduría y los que ejercen actividades administrativas o gerenciales aunque estén jubilados. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados y una entrevista a profundidad. A partir de los resultados se conocería la cultura organizacional actual del Decanato de Administración y Contaduría y se propusieron los cambios requeridos.

Álvarez (2005), realizó una investigación sobre la gestión del conocimiento en la gerencia de las pequeñas y medianas industrias del sector metalmeccánico en Barquisimeto, Estado Lara. La metodología se basó en un estudio cuantitativo de campo con observación participante. Se aplicó una encuesta a los gerentes de cinco empresas. Se concluyó que prevalece el criterio basado en la inmediatez, lo cual impide a ser mas competitivos y aprovechar el conocimiento para generar innovaciones.

López (2005), realizó una investigación sobre el liderazgo de transformación basado en valores como base para la cultura organizacional en el Decanato de Administración. El objetivo fue conocer la situación actual del liderazgo del Decanato de Administración y Contaduría a través de la cultura y valores. La investigación es de naturaleza descriptiva de campo. Se trabajó con docentes a quienes se aplicó una encuesta. Se recomendó propiciar cambios en la cultura organizacional.

Martín (2005), realizó una investigación sobre la cultura organizacional y la resistencia a los cambios tecnológicos al momento de implantar sistemas de costos computarizados en las grandes empresas manufactureras. El propósito central de la

misma fue determinar los elementos de la cultura organizacional que causan la resistencia al cambio en las empresas manufactureras de la zona industrial II de Barquisimeto, al momento de implantar sistemas de costos computarizado.

La investigación se ubicó en la modalidad descriptiva explicativa; se trabajó con una muestra de dieciocho (18) empresas manufacturera de la zona industrial II. Los instrumentos para recabar la información fueron: una (01) entrevista estructurada y un (01) cuestionario. Entre los resultados obtenidos se destaca que existe la necesidad de promover cambios referentes a nuevas tecnologías de información para mejorar el desarrollo de las actividades laborales. Se recomendó diseñar estrategias donde participe el recurso humano de la organización.

Pérez y Mejías (2005), realizaron una investigación titulada: “Análisis de los elementos de la cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio. Caso: Banco de Venezuela, Grupo Santander, Oficina 211 Sucursal Barquisimeto.” El objetivo de dicha investigación fue determinar los elementos de la cultura organizacional y su influencia en la calidad del servicio en el Banco de Venezuela. La metodología se ubicó en investigación de campo de carácter descriptivo. Los resultados obtenidos señalaron que la cultura organizacional del Banco de Venezuela se orienta hacia la calidad del servicio; existe debilidades en cuanto al liderazgo, lo cual puede producir desmotivación en el personal de servicio de primera línea y por tanto en la calidad del servicio.

Sánchez (2005), realizó una investigación titulada: “Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión de calidad y productividad en la biblioteca de una Universidad.” Se utilizó la metodología de planificación estratégica desarrollada en 6 fases. Los resultados indicaron que la biblioteca de medicina tiene una mejor posición relativa en el sector salud; el ambiente externo de la biblioteca respecto a los servicios que presta es amenazante, la biblioteca tiene un 51,33% de oportunidad de mejorar su gestión de calidad y productividad interna; el ambiente interno de la biblioteca constituye una debilidad menor. Por ultimo se diseño el plan estratégico.

Zambrano (2005), realizó una investigación titulada “Propuesta de diseño de un centro de información y documentación basado en tecnología de información y comunicaciones en el marco del sistema de información para la gestión del postgrado de Ciencias y Tecnología de la U.C.L.A”. El objetivo principal fue proponer un diseño definido. La metodología se enmarcó en proyecto factible apoyada en la investigación de campo. El sujeto de estudio fue un (01) empleado encargado del centro de documentación e información. Se aplicó la observación directa e individual y una entrevista. Se recomendó implementar un sistema de información documental para realizar la gestión de los procesos informativos, contar con un especialista de información documental con conocimiento en tecnología de información y comunicaciones, entre otras.

De acuerdo a los planteamientos de las investigaciones señaladas con anterioridad, la cultura organizacional es un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por cuanto orienta el comportamiento de las personas, promueve la identificación de éstos con la misión y visión de la organización para lograr los objetivos previstos, proporciona estabilidad y seguridad ya que los miembros de la organización saben que se espera de ellos, lo que es aceptado o no, entre otras funciones. Todo lo cual contribuye a una mayor eficacia y eficiencia de las organizaciones.

En este orden de ideas, los estudios señalados aportan información relevante ya que se relacionan con la presente investigación sobre cultura organizacional. Así mismo se resalta la importancia del estudio de la cultura organizacional en las instituciones de educación superior, específicamente en relación a las bibliotecas, centros de información y el personal que labora en éstas.

BASES TEÓRICAS

Las Bibliotecas como Sistemas Automatizados

El conocimiento del hombre a través de la historia ha provenído de diversas fuentes entre ellas, la experiencia, las tradiciones, los valores, la convivencia social, los libros y las redes de información de la actualidad. En este sentido, las bibliotecas como lugares donde se han almacenado los diferentes campos del saber (filosofía, ciencia, psicología, antropología, religión, tecnología y otros) representan en la sociedad actual un medio de acceso a ese cúmulo de información por lo que deben adaptarse a exigencias de tecnificación cada vez más sofisticadas, con el propósito de tener capacidad para localizar, procesar, almacenar, conservar y difundir la información y conocimientos que generan diariamente a nivel mundial.

Al respecto García y Gracia (1999) señalan:

No obstante aunque se vislumbran otras alternativas (como son los lenguajes científicos, los lenguajes formales y las bases de datos), su uso es el soporte fundamental para el almacenamiento del saber colectivo o cultura de la humanidad y las bibliotecas son los recintos donde se custodia el material escrito. Pero no se trata sólo de custodiar sino también de incrementar, localizar y difundir. Para ello se requieren técnicas muy específicas y cada vez mas sofisticadas para poder gestionar la enorme producción bibliográfica de la actualidad y atender la todavía mayor demanda de información por parte de una sociedad en la que la información es uno de sus rasgos esenciales. (p. 15).

De manera pues, que la constante automatización de las bibliotecas y en especial, a nivel universitario es una apremiante para satisfacer las necesidades de información, conocimientos, investigación, actualización y educativas. Tanto de docentes como alumnos.

En este orden de ideas es importante considerar que para el funcionamiento óptimo de las bibliotecas automatizadas se requiere de personal especializado en la prestación del servicio, es decir el recurso humano como elemento fundamental para

el crecimiento y desarrollo de cualquier sistema u organización como son las bibliotecas.

En concordancia con lo anterior García y Gracia (1999) señalan: “Los recursos humanos son siempre el elemento principal de cualquier sistema automatizado o no, y en particular, de los sistemas automatizados de bibliotecas pues que son los que aportan su inteligencia y conocimientos”. (p. 30).

De allí que la capacitación y preparación del personal que labora en las bibliotecas automatizadas es un punto clave para el desarrollo del sistema de bibliotecas, su óptimo funcionamiento y por ende la prestación de un servicio de calidad para los usuarios.

En el caso de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (U.C.L.A.) el personal que labora en éstas se denomina Administradores de Red y Administradores de Alejandría, como el personal técnico en tecnología de información y comunicaciones.

A continuación se mencionan algunas de las funciones de los Administradores de Red dentro de las bibliotecas de la UCLA:

- Responsable del servidor de base de datos; Es decir, que si por algún motivo se cae la conexión del mismo con los clientes de trabajo (Máquinas que realizan transacciones de atención de usuarios) en un horario que no es el que le oficializó personal (debe estar en la disposición de acudir a su sitio de trabajo con el fin de restablecer el servicio).
- Otorgar permisología para operar en los equipos de computación.
- Velar por la correcta utilización de los equipos de Computación y verificar el buen funcionamiento de los mismos en las áreas de la biblioteca, reportando cualquier anomalía.

- Realización del inventario de los equipos de computación asignados a la biblioteca de Ing. Civil.
- Estudiar y determinar las herramientas a utilizar en el desarrollo del sistema de información de acuerdo a las necesidades detectadas en las áreas de la biblioteca.
- Elaborar informes de adquisición de equipos de computación y afines (impresoras, scanner, quemadores, pendrive, lectores ópticos, UPS, entre otros).
- Instalación de Software al nuevo hardware que adquiere la biblioteca de manera que estén funcionales.
- Solventar cualquier problema con respecto a hardware y software que se presente en alguno de los equipos de la biblioteca.
- Asistir a talleres y reuniones organizadas por el departamento de Telecomunicaciones con el fin de informarnos cualquier cambio en la organización o normativa de la red UCLA.
- Revisa la tecnología emergente en el mercado o de punta, para su recomendación al momento de comprar algún equipo de computación.

En lo referente a las funciones de los Administradores de Alejandría, se pueden citar:

- Realizar las instalaciones del Sistema Alejandría siempre que sea necesario, dando asesoría constante a todo el personal de la Biblioteca de la manera como trabajar con el Sistema.
- A través de Instrucciones SQL, hacer consultas en la base de datos, generando reportes que se requieran de acuerdo a las necesidades de las diferentes áreas.
- Otorgar permisos a los empleados para trabajar con los diferentes administradores del Sistema Alejandría.
- Resolver o canalizar soluciones a los problemas que se presenten con el Sistema Alejandría o con la Base de Datos.

En cuanto al proceso de automatización de las bibliotecas de dicha Universidad, se inició en el año 1997, las cuales se integran al proyecto Alejandría; siendo este un sistema bibliotecario distribuido para la navegación, el almacenamiento y recuperación electrónica de información y permite la consulta de múltiples centros de documentación y bibliotecas desde cualquier lugar del mundo. Cabe mencionar que este proyecto se inicio en la Universidad de los Andes (ULA) como una aplicación de la experiencia adquirida en mas de una década de trabajo teleinformático, en el ámbito de bibliotecas y centros de documentación.

La biblioteca de medicina es seleccionada como unidad piloto en centroccidente, éste proyecto fue gestionado y patrocinado por CONICIT. Luego en el año 1998 se integran el resto de las bibliotecas bajo el proyecto de Consolidación de la Red de Servicios de Información de la U.C.L.A. con el auspicio UCLA-CONICIT.

En relación a los aspectos que debe dominar el personal de las bibliotecas se encuentran: normas y formatos para la realización de los procesos bibliotecarios, técnicas de recuperación de la información, lenguajes informáticos, programas computarizados, consulta a base de datos en línea, o en CD-ROM, tareas de mantenimiento, desbloquear dispositivos de entrada/salida, realización de estadísticas, corrección de textos digitalizados, transferencia de ficheros por las redes de telecomunicaciones, entre otros.

En atención a lo expuesto, tanto la preparación del personal bibliotecario como el ambiente de trabajo constituyen elementos que deben estudiarse y atenderse adecuadamente para satisfacer las demandas de las bibliotecas, de la institución educativa y del personal, por cuanto la puesta en funcionamiento de un sistema automatizado es un elemento que puede afectar la manera en que el personal perciba y se relacione con la organización debido a que pasa a formar parte de la cultura organizacional, al introducir y/o modificar valores, creencias, y normas de

comportamiento del personal, así como metas u objetivos, que deberán asumirse para adaptarse a las exigencias de la organización.

En concordancia con ello, es importante que la Universidad como organización y las bibliotecas se dirijan no sólo a desarrollar sistemas automatizados sino además a diseñar e implementar estrategias para incorporar al personal de bibliotecas dicho sistema, de manera que se sienta parte del proyecto, esté informado y se estudien aspectos que pueden incluir en su desenvolvimiento dentro del sistema (condiciones de trabajo, nivel de motivación, cambio en los procedimientos y normas de comportamiento, expectativas, metas y valores).

Por otra parte, la cultura organizacional funciona en dos sentidos: integración de los miembros para que sepan cómo relacionarse y ayudar a la organización a adaptarse al ambiente externo. En este sentido, Daft (2000) señala “La integración interna significa que los miembros desarrollan una identidad colectiva y un conocimiento del modo en que pueden trabajar juntos efectivamente” y “La adaptación externa se refiere a la forma en que la organización cumple sus metas y trata con gente de afuera”. (p.369).

Por lo tanto, la cultura organizacional proporciona tanto a los miembros como a la organización, sentido de identidad y genera actitudes de compromiso y respeto por los valores y creencias que predominan en ella. Esto está presente también en las bibliotecas de la Universidad, por cuanto existe una determinada cultura organizacional con la cual el personal de administración de redes y administración de Alejandría se identifica.

En igual orden de ideas, la cultura organizacional se manifiesta en dos (02) niveles de acuerdo a Daft (2000):

El nivel superficial o visible: formado por comportamientos observables, ceremonias, vestimenta, ambiente físicos y otros.

El nivel invisible: formado por los valores, creencias, actitudes, sentimientos de los miembros de la organización.

Ambos niveles se interrelacionan, conforman la estructura de la cultura organizacional y reflejan la visión de la organización.

Sin embargo para efectos de la investigación se considera el estudio del nivel invisible o implícito de la cultura organizacional del personal en estudio que labora en las bibliotecas de la U.C.L.A.

Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional se caracteriza, según Chiavenato (1999) por:

La regularidad en los comportamientos observados: Significa que las interacciones entre los miembros de una organización tienen un lenguaje común, y rituales que se relacionan con las conductas y las diferencias.

Los miembros de una organización: Se guían por normas que indican la manera de hacer las cosas.

Valores dominantes: Son los valores que predominan en la organización y que comparten sus miembros.

Filosofía: Son las políticas que afirman las creencias respecto al trato que deben recibir los empleados a los clientes.

Reglas: Son guías establecidas referidas al comportamiento dentro de la organización.

Clima de la organización: Es el ambiente donde interactúan los miembros de una organización.

Elementos de la Cultura Organizacional

Las Creencias: Son supuestos bajo los cuales los individuos perciben y actúan frente a un determinado hecho, situación o persona. Las creencias al igual que los valores orientan el comportamiento y a toma de decisiones dentro de una organización.

Las creencias se manifiestan por: Comunicación, desempeño, logro de metas y funciones.

- **Comunicación:** Fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y de otros

entornos y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información.

- **Desempeño:** Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de una organización.
- **Logro de Metas:** Son los esfuerzos realizados por los miembros de una organización para el logro de los objetivos propuestos.
- **Funciones:** Son las actividades que realizan las diferentes unidades de una organización.

Los Valores: Son principios que establecen normas y orientan pensamiento y comportamiento de las personas en determinadas situaciones.

Los valores de una cultura organizacional modelan el comportamiento de sus miembros de acuerdo a las metas de la organización, establecen normas que deben cumplirse para mantenerse en la organización y asegurar la vigencia de la misma. Entre los valores que conforman la cultura de una organización se encuentran los valores éticos. Según Daft (2000), “Las normas éticas se están convirtiendo en parte de las políticas formales y de las culturas informales de muchas organizaciones”. (p.378).

El componente ético establece normas sobre lo que es bueno o malo en la conducta del individuo y son aceptadas por un grupo de individuos o la sociedad. A este aspecto, los valores éticos de la cultura organizacional orientan el comportamiento de sus miembros hacia el logro de metas u objetivos comunes. La organización y los miembros incorporan las normas de determinada conducta ética a nivel social; también en las decisiones éticas tienen influencia las creencias, los valores individuales, el desarrollo moral de los miembros, que puede no coincidir con los valores éticos que predominan en la organización.

Los valores se presentan por: Solidaridad, responsabilidad y libertad.

- **Solidaridad:** Implica una relación de responsabilidad compartida y de obligación conjunta dentro de una organización.
- **Responsabilidad:** Es un valor dentro de una organización que significa asumir las obligaciones o tareas designadas.
- **Libertad:** Es la capacidad o facultad de los individuos para llevar a cabo o no determinada acción y expresar sus pensamientos.

Normas de Comportamiento: Se pueden definir como el conjunto de pautas bajo las cuales los miembros de una organización actúan en determinadas situaciones. Las normas tienen como propósito el desenvolvimiento uniforme de los miembros en función de las metas organizacionales.

En general la cultura organizacional mejora el desempeño de la organización, la satisfacción de los miembros, transmite y refuerza valores de compromiso hacia la organización, canaliza el comportamiento deseable de los miembros entre otros aspectos. Se manifiesta por: Normas, participación, trabajo en equipo y cumplimiento.

- **Normas:** Son directrices preestablecidas por una organización en función de lograr determinados objetivos.
- **Participación:** Es la acción a través de la cual, los miembros de una organización se involucran en la consecución de metas comunes.
- **Trabajo en Equipo:** Constituye una serie de estrategias, procedimientos y metodología que utiliza un grupo humano para lograr metas propuestas.
- **Cumplimiento:** Llevar a cabo una responsabilidad.

Dimensiones de la Cultura Organizacional

En cuanto a las dimensiones de la cultura organizacional que se consideraron para la presente investigación fueron las siguientes:

Servicio: Es la función o prestación desempeñada por una organización y personal destinado a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público. Se manifiesta por la **Misión:** Es el propósito general de una organización.

Logro de Objetivos: Son las acciones que se dirigen hacia la consecución de determinados fines dentro de una organización.

Liderazgo: Forma de conducir una organización. Se manifiesta por los **Objetivos:** Son las metas que se plantea lograr una organización en un espacio y tiempo determinado.

Trabajo en Equipo: Esfuerzo de un grupo de personas para alcanzar objetivos comunes.

Funciones de la Cultura Organizacional

Diferentes autores han planteado las funciones de la cultura organización, en el contexto de la presente investigación se considerará lo señalado por Robbins (2004).

De acuerdo al autor, la cultura dentro de una organización cumple las siguientes funciones:

- Define los comportamientos que se esperan de los miembros de la organización.
- Actúan como transmisora del sentido de identidad a los miembros de la organización.
- Facilita la creación de un compromiso del individuo con los intereses de la organización.
- Ayuda a incrementar la estabilidad del sistema social.
- Proporciona normas adecuadas sobre lo que se debe hacer y decir los miembros, lo cual contribuye a mantener unida a la organización.

En función de lo expuesto, se destaca la importancia de la cultura organizacional, en el sentido de que su dinamismo e influencia en los pensamientos y comportamientos de los miembros se refleja en la efectividad y funcionamiento y vigencia de las organizaciones.

Por otra parte, la cultura organizacional se compone por subsistemas que se interrelacionan entre sí.

Al respecto Guédez (1995) identifica dos subsistemas:

El Subsistema Filosófico: Relacionado con la misión, visión y valores de la organización. Estos aspectos le corresponden al nivel directivo o alta gerencia.

El Subsistema Actitudinal: Relacionado con los comportamientos, sentimientos, relaciones, comunicaciones, responsabilidades, participación y otros aspectos de los miembros de la organización.

Ambos subsistemas se complementan y contribuyen a mantener activa a la organización, es tanto que involucran al factor humano, como potencial fundamental; no sólo para el proceso productivo sino además para el mantenimiento de la vida de la organización dentro de una estructura social determinada. De igual manera, los subsistemas de la cultura deben satisfacer las necesidades de cambios de las organizaciones en función de mejorar su funcionamiento.

Tipos de Cultura Organizacional

Según Stoner y otros (1996) existen cuatro tipos de cultura organizacional:

Cultura Burocrática: Se caracteriza por su preferencia hacia la formalidad, las reglas, los procedimientos de una organización. Su propósito es la eficiencia y estabilidad.

Cultura de Clan: Se basa en la lealtad, el trabajo en equipo, el compromiso personal de los miembros de una organización. Su propósito es lograr que los miembros se identifiquen y trabajen por los intereses de la organización.

Cultura Emprendedora: Se basa en la creatividad, dinamismo y apertura a los cambios y riesgos. Su propósito es ofrecer productos

nuevos y estimular la iniciativa y libertad individual de los miembros de la organización.

Cultura de Mercado: Se caracteriza por el logro de objetivos financieros (crecimiento de ventas, participación en el mercado), las relaciones entre los miembros y la organización se acuerdan previamente.

Perfiles Organizacionales

Los perfiles organizacionales de acuerdo a Likert (citado por Chiavenato 2004) son:

Autoritario–Coercitivo: Se caracteriza por ser un sistema administrativo fuente, arbitrario y rígido que controla todo lo que ocurre dentro de la organización. Las decisiones están centradas en la cúpula de la organización; la comunicación es precaria y vertical, lo cual impide a los miembros aportar ideas. No se consideran importantes las relaciones interpersonales y hace hincapié en sanciones y mediadas disciplinarias.

Autoritario–Benevolente: Es un sistema menos rígido aunque sigue siendo autoritario; delega hasta cierto punto decisiones; la comunicación es precaria y vertical; se tolera las relaciones interpersonales; dominan las sanciones y medidas disciplinarias; proporcionan algunas recompensas materiales y salariales.

Consultivos: Se caracteriza por ser participativo. Se toman en cuenta a los miembros en la definición de políticas; las comunicaciones son verticales y laterales; es muy tolerante respecto a las relaciones interpersonales; hace énfasis en las recompensas materiales y simbólicas.

Participativo: Es un sistema administrativo democrático; la toma de decisiones parte de la base de la organización; la comunicación se da en todos los sentidos; estimula las relaciones interpersonales; hace énfasis en las recompensas, simbólicas y sociales.

En concordancia con lo anterior, los perfiles y la cultura organizacional, se relacionan de manera estrecha por cuanto, sí el perfil dominante es autoritario o democrático, la cultura organizacional irá acorde al mismo.

Estilo Cultural Tradicional: Se caracteriza por ser autocrático, jerárquico y vertical, impositivo, centralizado, conservador, trabajo individualizado.

Estilo Cultural Participativo: Se caracteriza por ser igualitario y horizontal, colaborador, informal, descentralizado, trabajo en equipo, abierto al cambio.

Dinámica de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional como un sistema dentro de la organización, involucra diversos elementos a través de los cuales se produce una dinámica que orienta a los miembros y a la organización en general, tal como se describe a continuación. (Ver Figura Nro. 1).



Figura Nro. 1. Dinámica de la Cultura Organizacional.

Fuente: Elaboración propia, Vivas (2006).

Métodos de Mantenimiento de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización que debe ser mantenida en el tiempo para asegurar la estabilidad, crecimiento y desarrollo de la organización y sus miembros.

De acuerdo a Stoner y otros (1996), la cultura organizacional se puede mantener a través de diversos métodos:

Criterios de Premios: Los premios relacionados con las conductas transmiten las prioridades y valores de la organización.

Ritos y Ceremonias: Son actividades de los gerentes o empleados que tienen un significado cultural para la organización.

Reclutamiento, selección, ascensos y despidos: Son los criterios para determinar que personas se asigna a los empleos, se asciende en los puestos o se despiden.

Modelado, enseñanza y asesoría de funciones: Implica transmitir a los empleados los aspectos relevantes de la cultura organizacional.

En función de los planteamientos expuestos se considera que el ser humano por naturaleza es social, busca la interrelación con otros individuos y con el ambiente que lo rodea. Las organizaciones constituyen un sistema de relaciones sociales y laborales, por cuanto conllevan propósito o metas comunes a los miembros que la conforman, en particular las organizaciones laborales son una de las más importante para la sociedad, en tanto que implican la producción de bienes y servicios.

En este orden de ideas la cultura organizacional ha sido objeto de estudio en la actualidad debido a que representa la forma cómo perciben los miembros a la organización y cómo se identifican con las normas, valores y creencias de ésta. Tomando en cuenta lo anterior se reconoce la influencia de la cultura organizacional en las personas y en el funcionamiento en general de las organizaciones, siendo uno de los elementos que define el ambiente interno existente entre los miembros de una organización en un momento determinado y que puede proporcionar la satisfacción

de las necesidades personales, equilibrio emocional y la posibilidad de un desenvolvimiento óptimo de las personas en el ámbito laboral y el logro de las metas organizacionales.

En tal sentido el recurso humano de una organización requiere no sólo una preparación personal para su desempeño sino también estar dispuesto a trabajar en condiciones de riesgo e incertidumbre para lo cual es importante que exista un ambiente laboral armónico, flexible, operativo y promotor de relaciones interpersonales productivas, donde tanto los objetivos personales como organizacionales sean tomados en cuenta como parte de la cultura organizacional.

De allí que los enfoques organizacionales hacia el éxito y el desarrollo personal de sus miembros necesitan procesos de gestión donde se tomen en cuenta los factores que puedan incidir en el desempeño laboral y una cultura organizacional abierta a los cambios de acuerdo a las exigencias de la sociedad actual, lo cual impulsará el crecimiento y vigencia de cualquier organización.

SISTEMA DE VARIABLE

Definición Conceptual de la Variable

Para el trabajo de investigación, se utiliza como definición de la variable Cultura Organizacional, la expresada por Dennison (1991); dicho autor se refiere a los valores, creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos.

Definición Operacional de las Variables

La definición operacional de la variable fue realizada, tomando en cuenta el objetivo principal de la investigación, relacionándolos con los objetivos específicos, para luego dimensionar cada uno de ellos y poder así determinar los indicadores, que permitirán construir los instrumentos de medición y recolección de datos del trabajo en cuestión.

A continuación se presenta un cuadro (Ver Cuadro Nro. 1), donde se puede apreciar la operacionalización de las variables para el trabajo de investigación.

Cuadro Nro. 1. Operacionalización de las Variables

Objetivo General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Analizar la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las Bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.	Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Creencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Desempeño • Logro de Metas • Funciones 	1 2 3 4
		<ul style="list-style-type: none"> • Valores 	<ul style="list-style-type: none"> • Valor • Solidaridad • Responsabilidad • Libertad 	5 6 7 8
		<ul style="list-style-type: none"> • Normas de comportamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas • Participación • Trabajo en Equipo • Cumplimiento 	9 10 11 12
		<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Logro de objetivos • Liderazgo • Trabajo en Equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Valores • Objetivos • Liderazgo 	1 2,3 4,5 6,7

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo, se describen los aspectos relevantes de como se realizó la investigación, la cual incluye los métodos, técnicas, estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos del estudio.

Naturaleza de la Investigación

La presente investigación es de naturaleza descriptiva de campo, en tanto que tuvo como propósito analizar la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” de la ciudad de Barquisimeto. A tal efecto se procedió a obtener la información directamente de la realidad y describir la situación tal como se presentó en un tiempo determinado, por lo tanto la investigación estuvo fundamentada en información de fuentes primarias.

Al respecto la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL 1993), señala que en las investigaciones de campo “...los datos de estudio son recogidos directamente de la realidad por el propio autor...”(p.10).

Población

La población es definida por Selltiz (citado por Hernández, 2003), como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.220).

La población de la investigación estuvo constituida por todos los empleados Administradores de Red y Administradores de Alejandría de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.

En razón de que la población es de solamente once (11) empleados, se trabajó con todos ellos, por lo tanto no hubo necesidad de establecer una muestra.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la encuesta, la cual se aplicó a los sujetos seleccionados para diagnosticar la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, en relación a los valores, creencias y normas de comportamiento.

La encuesta estuvo estructurada en tres (03) partes: la parte uno (01) referida a la cultura organizacional, la parte dos (02) referida a la misión y visión de las bibliotecas y la parte tres (03) consta de tres (03) preguntas abiertas.

Para la primera y segunda parte se presentaron cinco (05) alternativas de respuestas: siempre, casi siempre, algunas veces, raras veces y nunca.

Procedimiento para la Recolección de Datos

El procedimiento utilizado para la recolección de datos fue el siguiente: (a) se seleccionó el grupo de sujetos que conformaron la población para el estudio; (b) se proporcionó la encuesta a la población seleccionada; (c) la información obtenida fue procesada en forma manual, usando estadística descriptiva, para calcular las frecuencias absolutas y porcentuales para las dos (02) primeras partes de la encuesta, en cuanto a la tercera parte de dicho instrumento la información se analizó cualitativamente.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento, según Hernández (2003), "se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales" (p.346).

De igual manera se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach, que se basa en la medición de la consistencia de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del mismo, su fórmula es:

$$\text{Fórmula: } \alpha = \frac{N}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_t^2} \right]$$

n= Número de ítems.

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de la Varianza de los ítems.

S_t^2 = Varianza total.

El valor obtenido de la aplicación de ésta fórmula debe ser un índice mayor de 0.60, lo que indica que el instrumento es confiable para medir lo que se propone, ya que los ítems que componen el instrumento están correlacionados entre sí.

El Coeficiente Alpha de Cronbach fue calculado por dos programas diferentes los cuales son: el SPSS (Statistic Pack Science Social) y a través de Microsoft Office Excel. La confiabilidad obtenida para la encuesta fue de 0,90 con la aplicación de la fórmula de coeficiente α , lo que indica que este instrumento es confiable ya que es mayor de 0.60.

Validez

La validez de un instrumento según Hernández (2003), “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.346).

La validez del instrumento se determinó a través del Juicio del Experto, el cual consistió en proporcionar los instrumentos a tres (03) personas expertas en el tema para que analizaran la pertinencia del contenido y de los ítems de los mismos, tomando en cuenta las modificaciones o sugerencias de los expertos antes de aplicar el instrumento a las personas seleccionadas.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

Se procedió a aplicar la encuesta a los sujetos seleccionados. El análisis de la información se realizó a través de la estadística descriptiva, la cual consistió en calcular las frecuencias absolutas y los porcentajes correspondientes para cada uno de los ítems del instrumento.

Los resultados se presentaron en cuadros para cada uno de los ítems del instrumento, y de esta forma, se analizaron los datos a partir de la sintetización de las variables.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se procede al análisis e interpretación de la información recopilada mediante el instrumento de recolección aplicado a la población seleccionada para el estudio.

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta correspondiente, a los empleados de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. La parte de Datos Generales de Identificación, la parte I, referida a la cultura organizacional, la parte II, referida a la misión y visión de las Bibliotecas; información que será presentada a través de cuadros, y la parte III consta de tres (3) preguntas abiertas y sus resultados son mostrados por medio del análisis cualitativo del autor.

Datos Generales de Identificación

Esta sección presenta los aspectos relacionados con datos de identificación de los empleados de las bibliotecas de la UCLA.

Los empleados encuestados estuvieron ubicados en las Bibliotecas de:

Cuadro Nro. 2. Bibliotecas

Alternativas	Fa.	F%
Administración y Contaduría	3	28
Medicina	2	18
Ciencia y Tecnología	2	18
Veterinaria y Agronomía	2	18
Ingeniería Civil	2	18
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006)

Tal como se observa en el Cuadro Nro. 2, los empleados de las bibliotecas están ubicados de manera casi uniforme en cada uno de los Decanatos. En el de Administración trabajan 3 empleados y en los Decanatos restantes 2 empleados en cada uno.

En cuanto al género de la población encuestada estuvo constituida por:

Cuadro Nro. 3. Género

Alternativas	Fa.	F%
Femenino	5	45
Masculino	6	55
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006)

De acuerdo a los resultados obtenidos los empleados se distribuyeron según el género en el 45% femenino y el 55% masculino, lo cual refleja equilibrio en la composición de los empleados de acuerdo al género. (Ver Cuadro Nro.3).

Tomando en cuenta los años de servicio que los encuestados tienen laborando en la organización tenemos:

Cuadro Nro. 4. Años de Servicio

Alternativas	Fa.	F%
1-10 años	2	18
11-20 años	8	72
No contestaron	1	10
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006)

Los resultados indican que la mayoría de los empleados (72%) tienen entre 11 y 20 años de servicio en las bibliotecas de la UCLA; el 18% tiene entre 1 y 10 años de servicio, mientras que el 10% no contestó. (Ver Cuadro Nro.4).

En relación al grado de instrucción que poseen los empleados encuestados tenemos:

Cuadro Nro. 5. Grado de Instrucción

Alternativas	Fa.	F%
Ingenieros en Informática	3	27
T.S.U.	3	27
Contadores	1	9
Especialistas en Tecnología de Información y comunicaciones	2	19
Bachiller	1	9
Educación Secundaria	1	9
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006)

De acuerdo a la información obtenida el grado de instrucción de los empleados de las Bibliotecas de la UCLA es diverso: 3 Empleados son Ingenieros en Informática, 3 T.S.U., 1 Contador, 2 Especialistas en Tecnología de Información y Comunicaciones, 1 con Educación Secundaria.

Parte I

Esta sección presenta una serie de interrogantes que permiten determinar la visión que tienen los empleados de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” sobre la cultura organizacional.

¿En su lugar de trabajo existe comunicación entre los empleados y los directivos?

Cuadro Nro. 6. Comunicación

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	1	9
Casi Siempre	5	45
Algunas Veces	4	36
Raras Veces	1	10
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006)

La comunicación es un elemento fundamental para el desempeño exitoso de la organización y debe ser intensa entre los empleados y directivos. En ese sentido, los resultados obtenidos indican que no existe una comunicación adecuada entre los directivos y los empleados encuestados, lo cual indudablemente puede afectar el buen funcionamiento de la unidad. La mayoría de los entrevistados (81%) revelan que la comunicación existe pero entre casi siempre y algunas veces. Solamente la minoría reconoce que siempre existe comunicación. En el otro extremo, un 10%, reconoce que rara vez hay comunicación. (Ver Cuadro Nro. 2).

¿Los empleados son ascendidos de acuerdo a su desempeño laboral?

Cuadro Nro. 7. Desempeño

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	1	9
Casi Siempre	1	9
Algunas Veces	1	9
Raras Veces	8	73
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

El ascenso es una gran motivación para el empleado y siempre debe ser el resultado de su desempeño laboral. Cuando no ocurre de esa forma el empleado considera que sus esfuerzos no son recompensados y se refleja negativamente en la calidad de su trabajo. En la presente investigación se consiguió que casi unas tres cuartas partes (73%) de los encuestados expresan que la promoción en su lugar de trabajo no se relaciona directamente con su desempeño laboral, lo cual da a entender que el ascenso ocurre por circunstancias diferentes al desempeño laboral. (Ver Cuadro Nro. 3).

¿En su lugar de trabajo se reconoce el logro de metas a los empleados?

Cuadro Nro. 8. Logro de Metas

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	1	9
Casi Siempre	3	27
Algunas Veces	1	9
Raras Veces	6	55
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

El reconocimiento de logros a los empleados es uno de los aspectos que se relacionan con la motivación en el desempeño laboral por cuanto estos al ser reconocido sus esfuerzos pueden tender a desempeñarse con más entusiasmo en sus labores. De allí que este aspecto es de suma importancia en cualquier organización.

Sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de las personas encuestadas (55%) opinó que en su lugar de trabajo raras veces se reconoce el logro de metas a los empleados. Un 27% que casi siempre, mientras que el 18% restante sus respuestas se dividieron en las alternativas siempre (9%) y algunas veces (9%). (Ver Cuadro Nro. 4).

¿Considera usted que el personal técnico en tecnología de información y comunicación de las bibliotecas de la UCLA, desempeña funciones de acuerdo a su perfil profesional?

Cuadro Nro. 9. Funciones

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	0	0
Casi Siempre	4	36
Algunas Veces	6	55
Raras Veces	1	9
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

El desempeño profesional de los miembros de cualquier organización debe adecuarse al perfil de éstos, de manera que se logre los objetivos previstos con el

mayor nivel de eficiencia y eficacia. En concordancia con lo anterior, el personal de las bibliotecas de la UCLA desempeñan funciones no acordes al perfil profesional que les corresponde, lo cual refleja que se aplican otros parámetros para el desempeño laboral

Tal como lo señala los resultados la mayoría de las personas encuestadas (55%) opinó que algunas veces el personal técnico en tecnología de información y comunicación de las bibliotecas de la UCLA, desempeñan funciones de acuerdo a su perfil profesional; por su parte el 36% opinó que casi siempre y el 9% raras veces. (Ver Cuadro Nro. 5).

¿Considera usted que en su lugar de trabajo la comunicación es un valor?

Cuadro Nro. 10. Valor

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	4	37
Casi Siempre	2	18
Algunas Veces	2	18
Raras Veces	2	18
Nunca	0	0
No Respondió	1	9
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

Los valores más importante que pueden observarse en la cultura de una organización es la comunicación entre sus miembros, la cual posibilita una interacción positiva entre las personas y el lugar donde se desempeñan, además de promover un ambiente laboral adecuado para el logro de las metas organizacionales.

En este aspecto, los resultados indicaron que la mayoría de las personas encuestadas (36%) opinaron que siempre en su lugar de trabajo la comunicación es un valor; el 62% estuvo distribuido en Casi Siempre (18%), Algunas Veces (18%) y Raras Veces (18%), por su parte un 9% no respondió.

De acuerdo a lo anterior se destaca que la comunicación como valor tiene preponderancia de acuerdo a la opinión de los empleados de las bibliotecas de la UCLA. (Ver Cuadro Nro. 6).

¿Considera usted que la solidaridad es tomada en cuenta en su lugar de trabajo?

Cuadro Nro. 11. Solidaridad

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	1	9
Casi Siempre	3	27
Algunas Veces	4	37
Raras Veces	3	27
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

La solidaridad considerada como un valor tiene relevancia entre los miembros de una organización, por cuanto conlleva a la resolución de problemas o conflictos laborales y afianza las relaciones sociales y de trabajo que redundan en beneficio de toda la organización.

Contrario a ello, en este caso, la solidaridad es tomada en cuenta de manera poco satisfactoria considerando que la mayoría de las personas encuestadas (37%), opinaron que Algunas Veces ésta es considerada en su lugar de trabajo, mientras un 27% respectivamente, opinaron Casi Siempre y Raras Veces y sólo un 9% respondió que Siempre. (Ver Cuadro Nro. 7).

¿Considera usted que la responsabilidad es tomada en cuenta en su lugar de trabajo?

Cuadro Nro. 12. Responsabilidad

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	1	9
Casi Siempre	5	46
Algunas Veces	2	18
Raras Veces	3	27
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006)

La responsabilidad como valor dentro de una organización esta contribuye a crear un ambiente de trabajo idóneo por cuanto permite lograr en menor tiempo la realización de las funciones respectivas de los miembros y un mejor manejo de los recursos de que dispone la organización, todo lo cual repercutirá en un óptimo funcionamiento de ésta.

Tomando en cuenta lo anterior los resultados obtenidos indicaron la mayoría de las personas encuestadas (45%) opinaron que Casi Siempre la responsabilidad es tomada en cuenta en su lugar de trabajo; el 28% respondió que Raras Veces; el 18% Algunas Veces y 9% Siempre.

En tal sentido, la responsabilidad tiene una relativa importancia de acuerdo a los empleados de las bibliotecas de la UCLA. (Ver Cuadro Nro. 8).

¿En su lugar de trabajo se le permite expresar con libertad sus ideas respecto a su trabajo?

Cuadro Nro. 13. Libertad

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	5	9
Casi Siempre	2	46
Algunas Veces	3	18
Raras Veces	1	27
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

La libertad para expresar las opiniones de los miembros dentro de una organización atendiendo a determinados parámetros forman parte de la cultura organizacional, lo que permite intercambio de ideas que conlleve a la retroalimentación de procesos organizacionales y a enriquecer, modificar o mejorar la cultura existente.

En este sentido, los resultados obtenidos indicaron que el 45% de las personas encuestadas opinaron que Casi Siempre en su lugar de trabajo se le permite expresar

con libertad sus ideas respecto a su trabajo; el 28% Algunas Veces; el 18% Casi Siempre y 9% Raras Veces.

Por lo tanto, en las bibliotecas de la UCLA se destaca que la libertad para expresar ideas es considerada parte de la cultura organizacional. (Ver Cuadro Nro. 9).

¿Conoce usted las normas de comportamiento de su lugar de trabajo?

Cuadro Nro. 14. Normas

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	8	72
Casi Siempre	3	28
Algunas Veces	0	0
Raras Veces	0	0
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

Para el óptimo funcionamiento de cualquier organización es fundamental que cada uno de sus miembros conozcan y apeguen a determinadas normas de comportamiento que son un reflejo de la cultura organizacional existente. Por lo que dichas normas orientan la manera de desenvolverse y cumplir con ciertos lineamientos establecidos en beneficio de la organización.

En este orden de ideas, los resultados obtenidos señalan que la mayoría de las personas encuestadas (72%) opinaron que Siempre conocen las normas de comportamiento de su lugar de trabajo; mientras que sólo un 28% opinaron que Casi Siempre.

Esto refleja que los empleados de las bibliotecas de la UCLA tienen un conocimiento preciso de las normas de comportamiento de su lugar de trabajo, lo cual puede contribuir a un desempeño óptimo en la organización. (Ver Cuadro Nro. 10).

¿En su lugar de trabajo se permite una participación activa de los miembros en la toma de decisiones?

Cuadro Nro. 15. Participación

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	0	0
Casi Siempre	2	18
Algunas Veces	3	28
Raras Veces	6	54
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

La toma de decisiones forma parte de la estructura organizacional, por lo que su flexibilidad va a estar determinada por el tipo de organización.

A esto respecto, los resultados indican que para la mayoría de las personas encuestadas (54%) Raras Veces en su lugar de trabajo se permite una participación activa de los miembros de la toma de decisiones; el 28% Algunas Veces, el 18% Casi Siempre.

De acuerdo a lo anterior se refleja que el proceso de toma de decisiones es centralizado en la parte directiva de la organización. (Ver Cuadro Nro. 11).

¿El trabajo en equipo forma parte de las normas de su lugar de trabajo?

Cuadro Nro. 16. Trabajo en Equipo

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	3	27
Casi Siempre	3	27
Algunas Veces	4	37
Raras Veces	1	9
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

El trabajo en equipo permite dentro de una organización la retroalimentación de ideas, procesos, búsqueda de alternativas, entre otros aspectos, considerando el tipo de actividades que se vayan a realizar.

Sin embargo, los resultados obtenidos indican que para la mayoría de las personas encuestadas (37%) Algunas Veces el trabajo en equipo forma parte de las normas de su lugar de trabajo; por su parte un 27% respectivamente opinaron Siempre y Casi Siempre y el 9% Raras Veces.

Al respecto se considera que el trabajo en equipo se considera poco significativo dentro de la cultura organizacional de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. (Ver Cuadro Nro. 12).

¿El cumplimiento de las obligaciones es una norma en su lugar de trabajo?

Cuadro Nro. 17. Cumplimiento

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	8	73
Casi Siempre	1	9
Algunas Veces	1	9
Raras Veces	1	9
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

Las obligaciones o actividades a realizar dentro de una organización están prescritas en las normas o manuales organizacionales, por lo que su pleno cumplimiento es un requisito fundamental para el buen funcionamiento de la misma.

Los resultados indican que la mayoría de las personas encuestadas (73%) opinaron que Siempre el cumplimiento de las obligaciones es una norma en su lugar de trabajo, mientras que 21% estuvo distribuido en Casi Siempre (9%) , Algunas Veces (9%) y Raras Veces (9%).

De acuerdo a lo anterior, el cumplimiento de las obligaciones forma parte de la cultura organizacional de las bibliotecas de la UCLA. (Ver Cuadro Nro. 13).

Parte II

Esta sección presenta una serie de interrogantes que permiten determinar el enfoque que tienen los empleados sobre la misión y visión de las bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.

¿Se siente usted identificado con la misión de servicio de la UCLA?

Cuadro Nro. 18. Misión

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	7	64
Casi Siempre	2	18
Algunas Veces	2	18
Raras Veces	0	0
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

Toda organización se plantea cometidos a cumplir, lo que redundará en la consecución de su razón de ser. Los integrantes de la organización han de estar muy identificados con esa razón de ser debido a que determina la ruta de la organización. En el caso de la UCLA, la mayoría de las personas encuestadas (64%) opinaron que Siempre se sienten identificados con la misión de servicio, lo cual es importante debido a la identificación del empleado con la misma y lo que representa el aporte de su trabajo a esa misión. El 36% restante dividió su opinión en Casi Siempre (18%) y Algunas Veces (18%). (Ver Cuadro Nro. 14).

¿Se siente usted identificado con los objetivos de las bibliotecas de la UCLA?

Cuadro Nro. 19. Valores

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	7	64
Casi Siempre	2	18
Algunas Veces	2	18
Raras Veces	0	0
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

Las organizaciones nacen partiendo de los objetivos que se deseen alcanzar, por lo que los miembros de una organización han de identificarse plenamente con los mismos con la finalidad de lograr su cumplimiento como fue planteado y en el tiempo estimado.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede indicar que la mayoría de las personas (64%) están identificadas con los objetivos de las bibliotecas de la UCLA. Al respecto se considera que los objetivos de las bibliotecas de la UCLA son conocidos por la mayoría de sus empleados. El 36% restante, dividió su opinión en Casi Siempre (18%) y Algunas Veces (18%). (Ver Cuadro Nro. 15).

¿Considera usted que los valores de las bibliotecas de la UCLA están definidos?

Cuadro Nro. 20. Valores Definidos

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	4	39
Casi Siempre	2	19
Algunas Veces	3	30
Raras Veces	2	12
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

Dentro de una organización los valores juegan un rol importante por cuanto orientan las actitudes y el comportamiento de las personas que la integran hacia determinados objetivos o metas; de allí que es fundamental para alcanzar dichos objetivos que tales valores sean definidos de manera clara y precisa.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas (39%) opinaron que Siempre los valores de las bibliotecas de la UCLA están definidos, el 30% opinaron que Algunas Veces, el 19% Casi Siempre y el 17% Raras Veces.

En tal sentido se considera que los valores de las bibliotecas de la UCLA están definidos como parte de su cultura organizacional. (Ver Cuadro Nro. 16).

¿Considera usted que los valores de las bibliotecas de la UCLA contribuyen al logro de sus objetivos?

Cuadro Nro. 21. Objetivos

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	3	28
Casi Siempre	5	45
Algunas Veces	2	18
Raras Veces	1	9
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

Al igual que en el ítem anterior, los valores de una organización deberían contribuir al logro de los objetivos de ésta.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas 45% opinaron que Casi Siempre los valores de las bibliotecas de la UCLA contribuyen al logro de sus objetivos; el 28% Siempre, 31 18% Algunas Veces y un 9% Raras Veces.

Tomando en consideración lo expuesto, los valores de las bibliotecas de la UCLA como parte de su cultura organizacional contribuyen al logro de los objetivos de éstas. (Ver Cuadro Nro. 17).

¿Cree usted que el liderazgo del personal directivo de las bibliotecas de la UCLA está acorde con su misión?

Cuadro Nro. 22. Objetivos Misión

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	0	0
Casi Siempre	3	27
Algunas Veces	6	55
Raras Veces	2	18
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

Entre las funciones de un liderazgo en una organización está la de contribuir con el óptimo funcionamiento de ésta, de acuerdo a la misión prevista.

En este orden de ideas, los resultados obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas (55%) considera que sólo Algunas Veces el liderazgo del personal directivo de las bibliotecas de la UCLA está acorde con su misión; mientras que el 27% opinaron que Casi Siempre y el 18% Raras Veces.

De acuerdo a dichos resultados el liderazgo del personal directivo de las bibliotecas de la UCLA no se compagina con la misión de éstas. (Ver Cuadro Nro. 18).

¿Se identifica usted con el liderazgo del personal directivo de las bibliotecas de la UCLA?

Cuadro Nro. 23. Liderazgo

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	1	9
Casi Siempre	4	36
Algunas Veces	3	28
Raras Veces	3	27
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

En concordancia con el ítem anterior para que una organización tenga un óptimo funcionamiento los miembros que la integran deben estar identificados con el liderazgo de la misma.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas (36%) opinaron que Casi Siempre se identifican con el liderazgo del personal directivo de las bibliotecas de la UCLA, el 28% Algunas Veces; el 27% Raras Veces y 9% Siempre.

Estos resultados reflejan la poca identificación de los empleados de las bibliotecas de la UCLA con el liderazgo del personal directivo. (Ver Cuadro Nro. 19).

¿Cree usted que el trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos de las bibliotecas de la UCLA?

Cuadro Nro. 24. Liderazgo Trabajo en Equipo

Alternativas	Fa.	F%
Siempre	8	73
Casi Siempre	1	9
Algunas Veces	2	18
Raras Veces	0	0
Nunca	0	0
Total	11	100

Fuente: Elaboración propia. Vivas (2006).

El trabajo en equipo es una herramienta que enriquece los procesos organizacionales por cuanto permite que entre los miembros se establezcan relaciones de trabajo en función de lograr metas comunes.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de las personas encuestadas (73%) opinaron que Siempre el trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos de las bibliotecas de la UCLA, mientras que el 18% opinó que Algunas Veces y el 9% Casi Siempre.

De acuerdo a lo anterior, el trabajo en equipo constituye uno de los aspectos que conforma la cultura organizacional de las bibliotecas de la UCLA, para el logro de sus objetivos. (Ver Cuadro Nro. 20).

Parte III

A continuación se presentan los aspectos mencionados por las personas encuestadas respecto a las preguntas abiertas.

Expresar su opinión general acerca de la cultura organizacional actual imperante en su sitio de trabajo.

A continuación se mencionan las opiniones expresadas por los empleados

- Falta de identificación de los empleados de las bibliotecas de la UCLA con los objetivos y metas de éstas.
- Se requiere de un mayor conocimiento por parte de los empleados sobre la cultura organizacional de las bibliotecas de la UCLA.
- La cultura organizacional no está acorde con los objetivos personales de los empleados que laboran las bibliotecas.
- Falta de cooperación entre los empleados.
- Poca comunicación entre el personal directivo y el resto del personal.
- Se requiere que los empleados se identifiquen más con las normas y valores de las bibliotecas de la UCLA.
- No se toman en cuenta las ideas o sugerencias de los empleados.
- Las actividades se dirigen a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, de las bibliotecas.
- Se destaca una gerencia impositiva y poca divulgación de objetivos, planes y estrategias.
- Falta de cumplimiento en su totalidad de las metas propuestas.

De acuerdo a las respuestas dadas por las personas encuestadas, acerca de la cultura organizacional actual de las bibliotecas de la UCLA se concluye que: Existe falta de identificación de los empleados de las bibliotecas de la UCLA con los objetivos y metas de éstas; Lo cual se contradice con las respuestas dadas al ítem 2 de la segunda parte de la encuesta.

La cultura organizacional de acuerdo a los empleados no está acorde con los objetivos personales de éstos. Existe, falta de cooperación entre los empleados, poca comunicación entre el personal directivo y el resto del personal, según las opiniones de los encuestados.

¿Qué cambiaría usted de la actual cultura organizacional? ¿porqué?

Las diversas opiniones dadas por las personas encuestadas son las siguientes:

- Mejorar la forma de alcanzar los objetivos.
- Flexibilizar la gerencia de la organización.
- Asignar funciones de acuerdo a los cargos profesionales del área para desarrollar una gerencia media de operaciones.
- Invertir en el análisis para el mejoramiento y desarrollo de los servicios.
- Poner énfasis en divulgar la cultura organizacional.
- Afianzar valores humanos e institucionales.
- Reestructurar los valores de la organización como compañerismo, unión y comunicación.
- Incentivar el apoyo del personal directivo hacia los empleados de las bibliotecas de la UCLA.
- Tomar en cuenta la opinión de los empleados de las bibliotecas.

Respecto a los cambios de la actual cultura organizacional que los empleados de las bibliotecas de la UCLA consideran fuesen los siguientes: Flexibilizar la gerencia de la organización, para que los empleados tengan más participación tomando en cuenta la opinión de éstos.

Énfasis en la divulgación de la cultura organizacional de dichas bibliotecas para el logro de las metas de la organización, afianzando los valores como compañerismo, unión y comunicación.

¿Qué conservaría usted, de la actual cultura organizacional? ¿porqué?

Las opiniones dadas por las personas encuestadas se concentran en los siguientes aspectos:

- La forma como se dirigen las actividades cotidianas para la satisfacción de las necesidades del cliente.
- La coordinación centralizada para el desarrollo de los recursos de información en todos los centros y servicios de la Universidad.
- La misión y la visión de las bibliotecas.

De acuerdo a las opiniones dadas por las personas encuestadas se concluyó que: los empleados de las bibliotecas de UCLA coincidieron en que conservarían de la actual cultura organizacional la forma como se dirigen las actividades cotidianas para la satisfacción de las necesidades de los usuarios a través de una atención amena y efectiva. Y también la misión y visión de las bibliotecas, que han permitido hasta el presente consolidar los objetivos de éstas en beneficio de la comunidad universitaria.

En este orden de ideas, la actual cultura organizacional de las bibliotecas de la UCLA, tienen aspectos significativos y de importancia para los empleados que allí laboran tales como: la satisfacción de las necesidades de quienes requieren los servicios, la utilización óptima de los recursos de información y la misión y visión de las bibliotecas como pilar fundamental para el logro de las metas organizacionales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se procede a realizar las conclusiones y recomendaciones que se desprenden de la investigación.

Conclusiones

En función de los resultados de la investigación se destacan las siguientes conclusiones:

En cuanto al diagnóstico realizado sobre la cultura organizacional de las bibliotecas de la UCLA en cuanto a valores, creencias y normas, se encontró que:

La cultura organizacional de las bibliotecas de la UCLA presenta deficiencia en los aspectos:

Comunicación entre los empleados y el personal directivo; reconocimiento del logro de metas a los empleados; ascenso de los empleados de acuerdo a su desempeño laboral y el desempeño de funciones de acuerdo a su perfil profesional; la participación de los empleados en la toma de decisiones; el trabajo en equipo como norma al tipo de liderazgo el cual es centralizado e impositivo y no está acorde con la misión de las bibliotecas.

En cuanto a las fortalezas de la cultura organizacional, las personas encuestadas señalaron:

- La comunicación es considerada un valor de la cultura organizacional, la cual tiene una incidencia favorable en el mantenimiento de un ambiente de

trabajo armónico y por ende de un mejor desenvolvimiento laboral de los empleados.

- La responsabilidad es tomada en cuenta en el lugar de trabajo como norma para el desempeño profesional.
- Se permite la expresión de ideas con libertad a los empleados, esto puede contribuir a enriquecer el ambiente laboral y la calidad del servicio que presentan las bibliotecas.
- Los empleados conocen las normas de comportamiento de su lugar de trabajo, debido a que los empleados saben como la organización espera que se comporte en su desempeño profesional.
- El trabajo en equipo es una norma de la cultura organizacional que contribuye a intercambiar ideas, para buscar soluciones y posponer los cambios que se consideren pertinentes en el ámbito laboral y por lo tanto, al logro de los objetivos.
- El cumplimiento de las obligaciones también es una norma de la cultura organizacional que puede optimizar el desempeño laboral de los empleados.

En cuanto a la relación entre la cultura organizacional y la visión y misión de las bibliotecas de la UCLA, se destaca que existe una relación significativa entre la cultura y la visión y misión de ésta, tomando en cuenta que:

- La mayoría de los empleados se sienten identificados con la misión de servicio de la UCLA y con los objetivos de las bibliotecas de dicha institución.
- La mayoría de los empleados consideran que los valores de las bibliotecas de la UCLA están definidos y que contribuyen al logro de sus objetivos.

Recomendaciones

- Establecer estrategias para mejorar la comunicación entre los empleados y el personal directivo de las bibliotecas de la UCLA.
- Elaborar un programa para el reconocimiento del logro de metas a los empleados de dichas bibliotecas, para estimular el desempeño profesional de los mismos.
- Establecer un programa de ascenso de los empleados basado en criterios que tomen en cuenta su desempeño laboral.
- Elaborar políticas para adecuar el desempeño de los empleados a su perfil profesional.
- Promover la participación de los empleados en la toma de decisiones.
- Afianzar el trabajo en equipo como parte de la cultura organizacional de las bibliotecas de la UCLA.
- Realizar cambios en el tipo de liderazgo centralizado por un liderazgo flexible y democrático.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ÁLVAREZ, I., (2005). **La Gestión del Conocimiento en la Gerencia de la Pequeñas y Medianas del Sector Metalmeccánico en Barquisimeto, Estado Lara.** Trabajo de grado presentado para optar al título de Magíster Scientiarum en Contaduría, Mención: Gerencia Empresarial. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado “. UCLA. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- ÁLVAREZ, S., (2001). **La Cultura y El Clima Organizacional como Factores Relevantes en la Eficacia del Instituto de Oftalmología. Abril – Agosto 2001.** Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciatura en Comunicación Social. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- APONTE, A., (2001). **La cultura organizacional en las distribuidoras de la empresa lácteos Los Andes región Centro Occidente.** Trabajo de grado presentado para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado “. UCLA. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- CORDERO, T., (2005). **Indicaciones Metodológicas para el estudio de la Cultura Organizacional.** Universidad de la Habana.
- CHIAVENATO, A., (1999). **Introducción a la Teoría General de la Administración.**
- CHIAVENATO, A., (2004). **Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones.** Thomson Learning. Australia.
- DAFT, R., (2000). **Teoría y Diseño Organizacional.** Internacional Thomson Editores. México.
- DENNISON, D., (1991). **Cultura Corporativa y Productiva Organizacional.** Fondo Editorial.
- GARCÍA. L. Y GRACIA, E., (1999). **Automatización de Bibliotecas.** Arco/Libros. Madrid.
- GUDEZ, M., (1995). **El Clima Organizacional de la Empresa Margen, Compañía Anónima.** Barquisimeto. Estado Lara.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., Y BAPTISTA, P., (2003). **Metodología de la Investigación.** McGraw – Hill/Interamericana Editores. México, D.F. México.

- HODGE, B., ANTHONY, W. Y GALES, L., (2003). **Teoría de la Organización: Un Enfoque Estratégico**. Princenton University Press. Estados Unidos.
- LÓPEZ, D., (2005). **Liderazgo de transformación basado en valores como base para la Cultura Organizacional en el Decanato de Administración**. UCLA. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- MARTÍN, T., (2005). **La Cultura Organizacional y la resistencia a los cambios tecnológicos al momento de implantar sistemas de costos computarizados en las grandes empresas manufactureras**. UCLA. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- MENDOZA, B. Y MENDOZA, Z., (2004). **Cultura Organizacional del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” y sus Manifestaciones**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciatura en Administración Comercial. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado “. UCLA. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- PÉREZ, A. Y MEJÍA, L., (2005). **Análisis de los Elementos de la Cultura Organizacional y su Influencia en la Calidad de Servicio. Caso: Banco de Venezuela, Grupo Santander, Oficina 211 Sucursal Barquisimeto**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciatura en Administración Comercial. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado “. UCLA. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- PICÓN, G., (1994). **El Proceso de Convertirse en Universidad. Aprendizaje Organizacional en la Universidad Venezolana**. Editorial Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).
- RAMIREZ, K., (2005). **Propuesta de Instalación de una Tienda Naturista en la Ciudad de Barquisimeto**. Universidad Fermín Toro.
- ROBBINS, S., (2004). **Comportamiento Organizacional**. Pearson Educación, S.A., Naucalpan, México.
- SÁNCHEZ, R., (2005). **Diseño de un Plan para Mejorar la Gestión de Calidad y Productividad en la Biblioteca de una Universidad**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Magíster Scientiarum en Ingeniería Industrial, Mención Gerencia. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- SENGE, P. Y OTROS., (1995). **La Quinta Disciplina en la Práctica: Como construir una organización Inteligente**. Granica. España.

- SOSA, F., (1999). **La cultura organizacional como agente promotor de cambio en el desempeño del nivel estratégico de los decanatos de la UCLA**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado “. UCLA. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- STONER, J.; GILBERT, D. Y FREEMAN, R., (1996). **Administración**. Prentice-Hall Hispanoamericana. México.
- UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. (1993). **Manual para la presentación de tesis de grado, maestría y doctorales**. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.
- ZAMBRANO, E., (2005). **Propuesta de diseño de un centro de información y documentación basado en tecnologías de información y comunicaciones en el marco del sistema de información y para la gestión de postgrado de ciencias y tecnología de la UCLA**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Técnico Superior Especialista en Tecnología de la Información y Comunicaciones. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado “. UCLA. Barquisimeto. Estado Lara. Venezuela.

ANEXOS

ANEXO A

Currículum Vitae del Autor

Ana Karina Vivas Andueza	
Datos Personales	
Lugar de Nacimiento:	Barquisimeto, Estado Lara
Nacionalidad:	Venezolana
Profesión:	Analista de Sistemas
Correo Electrónico:	anakarina@ucla.edu.ve
Datos Académicos	
Analista de Sistemas	Universidad Centro Occidental. “Lisandro Alvarado” Decanato de Ciencias y Tecnología. Barquisimeto, Edo. Lara
Especialización en Tecnología de Información y Comunicaciones	Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” Decanato de Ciencias y Tecnología. Coordinación de Postgrado. Barquisimeto, Edo. Lara En la Actualidad período entrega de Tesis de Grado.
Licenciatura en Administración, Mención: Informática	Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez”. Convenio I.E.C. Barquisimeto, Edo. Lara Actualmente comienzo el segundo semestre en Enero del 2007.
Cursos y Talleres Realizados	
XVII Jornadas Infociencias 2005 Rompiendo Paradigmas en la Era de la Información	Calidad: Participante. Días 10 y 11, Noviembre 2005. Venezuela. Edo. Lara. Barquisimeto
Formación en Redes	UCLA. Dirección de Recursos Humanos. Duración: 24 horas académicas. Junio 2.005
Administración de Redes	UCLA. Decanato de Ciencias y Tecnologías. Duración: 24 horas. Octubre 2.002
Taller: Tecnologías de Información y Comunicación Aplicadas a la Docencia	UCLA. V Coloquio de Tecnologías Aplicadas a los Servicios de Información “Teleinformación y Sociedad”. Duración: 4 horas. Mayo 2.000
Introducción a Informaker	UCLA. Duración: 20 horas. Octubre 2.000

ANEXO B

Instrumento de Recolección de Datos

Apreciado Colega.

El presente instrumento tiene como objetivo obtener un registro de su opinión acerca de algunos aspectos asociados a la Cultura Organizacional del Personal Técnico en Tecnología de Información y Comunicaciones de las Bibliotecas de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. La investigación tiene un carácter netamente académico; los datos que usted suministre son anónimos, recibirán un trato confidencial y solamente se utilizarán para la investigación señalada. Por tal razón agradecemos su opinión honesta y sincera.

Gracias por su colaboración.

La Investigadora.

Instrucciones

El instrumento consta de tres (3) partes. La parte I, referida a la cultura organizacional, La parte II, referida la misión y visión de las Bibliotecas y la parte III consta de tres (3) preguntas abiertas.

Usted debe seleccionar para cada ítem una de las alternativas de repuestas: colocando en equis (x).

S: SIEMPRE

CS: CASI SIEMPRE

AV: ALGUNAS VECES

RV: RARAS VECES

N: NUNCA

- » Sólo debe marcar una alternativa.
- » Cualquier duda, consulte al facilitador.

DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN

Biblioteca: _____

Sexo: M

Años de Servicio: _____

F

Grado de Instrucción: _____

Cargo que ocupa actualmente: _____

PARTE I	ALTERNATIVAS				
ÍTEMS	S	CS	AV	RV	N
1. ¿En su lugar de trabajo existe comunicación entre los empleados y los directivos?					
2. ¿Los empleados son ascendidos de acuerdo a su desempeño laboral?					
3. ¿En su lugar de trabajo se reconoce el logro de metas a los empleados?					
4. ¿Considera usted que el personal técnico en tecnología de información y comunicación de las bibliotecas de la U.C.L.A. desempeña funciones de acuerdo a su perfil profesional?					
5. ¿Considera usted que en su lugar de trabajo la comunicación es un valor?					
6. ¿Considera usted que la solidaridad es tomada en cuenta en su lugar de trabajo?					
7. ¿Considera usted que la responsabilidad es tomada en cuenta en su lugar de trabajo?					
8. ¿En su lugar de trabajo se les permite expresar con libertad sus ideas respecto a su trabajo?					
9. ¿Conoce usted las normas de comportamiento de su lugar de trabajo?					
10. ¿En su lugar de trabajo se permite una participación activa de los miembros en la toma de decisiones?					
11. ¿El trabajo en equipo forma parte de las normas de su lugar de trabajo?					
12. ¿El cumplimiento de las obligaciones es una norma en su lugar de trabajo?					
PARTE II	ALTERNATIVAS				
ÍTEMS	S	CS	AV	RV	N
1. ¿Se siente usted identificado con la misión de servicio de la U.C.L.A.?					
2. ¿Se siente usted identificado con los objetivos de las bibliotecas de la U.C.L.A.?					
3. ¿Considera usted que los valores de las bibliotecas de la U.C.L.A., están definidos?					
4. ¿Considera usted que los valores de las bibliotecas de la U.C.L.A., contribuyen al logro de sus objetivos?					
5. ¿Cree usted que el liderazgo del personal directivo de las bibliotecas de la U.C.L.A., está acorde con su misión?					
6. ¿Se identifica usted con el liderazgo del personal directivo de las bibliotecas de la U.C.L.A.?					
7. ¿Cree usted que el trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos de las bibliotecas de la U.C.L.A.?					

PARTE III

1. Exprese su opinión general acerca de la cultura organizacional actual imperante en su sitio de trabajo.

2. ¿Qué cambiaría usted de la actual cultura organizacional? ¿porqué?

3. ¿Qué conservaría usted, de la actual cultura organizacional? ¿porqué?

ANEXO C

Matriz de Validación por Juicio de Expertos

**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO”
DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
ESPECIALIZACIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES**

Estimado Profesor:

De manera cordial le solicito su valiosa colaboración para medir la validez interna del instrumento anexo, el cual tiene como propósito recabar información sobre la cultura organizacional del personal técnico en tecnología de información y comunicaciones de las bibliotecas de la U.C.L.A., como parte de una investigación.

A tal efecto, es necesario unificar si la consistencia y coherencia de los diferentes reactivos tienen relación con la investigación, desde el punto de vista temático, y metodológico. Por tanto se agradece su valioso aporte al respecto.

Muchas Gracias

AdS. Ana Karina Vivas

**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO”
 DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
 ESPECIALIZACIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
 COMUNICACIONES**

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N ° Ítems	Experto N° ____				
PARTE I	A	B	C	D	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
PARTE II	A	B	C	D	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
PARTE III	A	B	C	D	OBSERVACIONES
1					
2					
3					

Prof.
C.I.