



Universidad Politécnica de Tulancingo

Dirección de Investigación y Posgrado

**Impacto de la inducción como factor clave en la
formación del capital humano de los centros
bibliotecarios. Caso: Universidad Politécnica de
Tulancingo**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN GESTIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA

PRESENTA

Thalia Mayela Barrón Romero

Director de Tesis

Dra. María del Rosario López Torres

Codirectores de Tesis

Mtro. Luis Ortega Vergara

Dr. Raymundo Lozano Rosales

Tulancingo, Hgo. de octubre de 2022



**DIRECCIÓN DE
INVESTIGACIÓN
Y POSGRADO**

Universidad Politécnica de Tulancingo

Dirección de Investigación y Posgrado

Por este medio nos permitimos informar a Ustedes la Aprobación de la tesis:

“IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE EN LA FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS. CASO: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TULANCINGO”, que presenta la alumna: **THALIA MAYELA BARRÓN ROMERO**, como requisito para obtener el grado de **MAESTRA EN GESTIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA** en este Programa Académico.

Atentamente

Comité de Maestría en Gestión e Innovación Educativa

Dra. María del Rosario López Torres

Directora de Tesis

Mtro. Luis Ortega Vergara

Asesor

Dr. Raymundo Lozano Rosales

Asesor

Tulancingo, Hgo., 10 de noviembre de 2022

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE



Tulancingo, Hgo., a 24 de agosto de 2022

**LIC. OSWALDO DEL VILLAR FURIATI
RECTOR
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TULANCINGO
P R E S E N T E**

Por medio del presente, me permito informarle que THALIA MAYELA BARRÓN ROMERO, estudiante de la maestría en Gestión e Innovación Educativa con número de matrícula 2031070, concluyó satisfactoriamente el proyecto terminal denominado **“IMPACTO DE LA INDUCCIÓN LABORAL COMO FACTOR CLAVE EN LA FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS. CASO: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TULANCINGO”**, en la Universidad Politécnica de Tulancingo, ubicada en calle Ingenierías #100 col. Huapalcalco, C.P. 43629 en Tulancingo de Bravo, Hidalgo, dicho proyecto fue asesorado por la Dra. María del Rosario López Torres, el Mtro. Luis Ortega Vergara y el Dr. Raymundo Lozano Rosales, profesores de posgrado de la Institución que usted representa, durante el periodo del **17 de enero de 2022 al 20 de agosto de 2022**.

Dicho proyecto consistió en:

Se presentan los resultados de una investigación que se llevó a cabo en la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT), respecto a la importancia de la inducción laboral, la cual genera un mejor desempeño en el capital humano, así como un servicio de calidad. Dicho trabajo se realizó a través de la estratificación de la población, con una metodología transaccional, exploratoria, descriptiva y correlacional, centrada en la problemática que conlleva una serie de variables. Derivado de ello, se realizan una serie de propuestas con la finalidad de que, al ser tomadas en consideración, permitan lograr la satisfacción de los clientes externos, así como la mejora del desempeño laboral.

Presentando como objetivos:



Ingenierías No.100,
Col. Huapalcalco,
Tulancingo de Bravo, Hgo.
C. P. 43629



Tel.: 01 (775) 755 8202
Fax: 01 (775) 755 8321

WWW.UPT.EDU.MX



@UPTulancingo1



@UPTulancingo



@UPTulancingo



- **GENERAL:** Determinar el grado de impacto que representa la inducción del capital humano del centro de información correspondiente a la Universidad Politécnica de Tulancingo.
 - **ESPECÍFICOS:** Identificar si existe un curso de inducción dirigido a los trabajadores del área de biblioteca perteneciente a la Universidad Politécnica de Tulancingo.
 - Determinar el grado de impacto de los cursos de inducción del área de biblioteca en la Universidad Politécnica de Tulancingo.
 - Diagnosticar los problemas que surgen a raíz de no contar con una inducción laboral en el área de biblioteca en la Universidad Politécnica de Tulancingo.
 - Realizar una propuesta de estrategias para la inducción laboral, que permitan lograr tanto la satisfacción del cliente como la mejora del desempeño laboral.
 - Medir la significancia existente entre los elementos.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la investigación, se concluye que la calidad educativa en todos los niveles y modalidades de la educación en México se mide por el grado de competencia del factor humano, considerando todas aquellas actividades de tipo académico y administrativo. De acuerdo al objetivo general del presente proyecto, se ha constatado que el nivel de impacto al no contar con una inducción, es significativo, ya que como se muestra en los resultados obtenidos mediante las encuestas, las variables con los porcentajes más bajos, son los ítems correspondientes a la inducción y al desempeño.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

MTRA. SARA MARTÍNEZ CARMONA
COORDINADORA DE CENTRO DE INFORMACIÓN



IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

DEDICATORIA

Dedicada a mi esposo, por su sacrificio y esfuerzo, ya que pese a las difíciles circunstancias siempre me brinda su cariño, comprensión y amor.

A mis hijos, por ser mi fuente de motivación e inspiración para superarme día a día, para no claudicar y así luchar por un futuro mejor.

A mis padres, quienes con su infinito amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y de no temer a las adversidades.

A mis hermanos, por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. Gracias a toda mi familia porque con sus consejos y palabras de aliento no me dejan caer y me impulsan a continuar hacia adelante y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis profesores, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer cada día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo.

Finalmente, pero no menos importante, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. María del Rosario López, por su tiempo, dedicación y paciencia, quien bajo su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo del presente trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Para realizar de la mejor manera posible la presente tesis, fue requerido el apoyo de bastantes personas, mismas a quienes deseo agradecer.

A mis padres y esposo, quienes han sido un gran apoyo para lograr este fin. Gracias por su soporte en todos los sentidos.

A mis hermanos por su ayuda y apoyo incondicionales. Gracias por hacer más llevadero el proceso.

A mis hijos, por siempre comprender, tolerar y ceder su tiempo para poder prepararme. A ellos, mi eterno amor, cariño y gratitud.

A mis profesores, personas de gran sabiduría, quienes se esforzaron por ayudar a llegar al punto en el que me encuentro.

A mi directora de tesis, a quien le debo el hecho de que esta tesis este realizada del modo más conveniente posible. Gracias por ser estricta, por la presión y por ser guía en todo el proceso.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS	13
ÍNDICE DE TABLAS	16
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
I.1 Diagnóstico educativo	20
I.2 Planteamiento del problema	27
I.3 Antecedentes del problema	31
I.4 Objetivos	35
I.4.1 Objetivo general.....	35
I.4.2 Objetivos específicos.....	36
I.5 Justificación	36
I.5.1 Conveniencia	37

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE	
I.5.2 Relevancia social.....	38
I.5.3 Implicaciones prácticas.....	39
I.5.4 Valor teórico.....	40
I.5.5 Utilidad metodológica	40
I.6 Alcance	40
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	44
II.1 Inducción del personal	44
II.1.1 Tipos de inducción laboral	45
II.1.2 Etapas del proceso de inducción	55
II.1.3 Beneficios de un buen proceso de inducción.....	63
II.2 Capacitación del personal.....	68
II.2.1 Objetivos de la capacitación	68
II.2.2 Contenido de la capacitación.....	70
II.2.3 Ciclo y proceso de la capacitación.....	71
II.3 Diferencia entre inducción y capacitación	73
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	74
III.1 Enfoque.....	74

	10
IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE	
III.2 Diseño de la investigación	74
III.3 Hipótesis	78
III.4 Selección de la muestra.....	80
III.5 Recolección de datos.....	85
III.6 Confiabilidad y Validez.....	88
III.7 Procesamiento y análisis de datos.....	88
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	94
IV.1 Resultados y análisis de las variables dirigida a los usuarios: Etapa cuantitativa de la investigación en el área de Biblioteca de la Universidad Politécnica de Tulancingo.	101
IV.1.1 Variable Inducción al área	101
IV.1.2 Variable Inducción al área	104
IV.1.3 Variable Inducción al área	107
IV.2 Resultados y análisis de las variables dirigida al personal que labora en el área: Etapa cuantitativa de la investigación en el área de Biblioteca de la Universidad Politécnica de Tulancingo.	110
IV.2.1 Variable Inducción laboral	112
IV.2.2 Variable Desempeño Organizacional	115

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

IV.2.3 Variable Satisfacción del Cliente	118
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	121
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	123
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS	124
ANEXOS	128
Anexo I. Cuestionario de Usuarios.....	128
Anexo II. Código QR para realizar cuestionarios de Usuarios	129
Anexo III. Cuestionario de Censo	130
Anexo IV. Base de datos en vista de Variables - Usuarios	131
Anexo V. Base de datos en vista de Variables - Censo.....	132
Anexo VI. Prueba piloto - Usuarios	133
Anexo VII. Base de datos de encuestas aplicadas con vista en datos - Usuarios ...	134
Anexo VIII. Base de datos de encuestas aplicadas con vista en datos - Censo.....	136
Anexo IX. Estadística media, mediana, moda, varianza y desviación estándar - Usuarios.....	137
Anexo X. Estadística media, mediana, moda, varianza y desviación estándar - Censo	138

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

Anexo XI. Tablas de frecuencia - Usuarios 139

Anexo XII. Tablas de frecuencia - Censo 144

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	37
Figura 2	41
Figura 3	75
Figura 4	95
Figura 5	96
Figura 6.	97
Figura 7.	98
Figura 8.	99
Figura 9.	99
Figura 10.	100
Figura 11.	101
Figura 12.	102
Figura 13.	103
Figura 14.	103
Figura 15.	104

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

Figura 16.	105
Figura 17.	106
Figura 18.	107
Figura 19.	108
Figura 20.	108
Figura 21.	109
Figura 22.	109
Figura 23.	110
Figura 24.	111
Figura 25.	112
Figura 26.	113
Figura 27.	113
Figura 28.	114
Figura 29.	115
Figura 30.	116
Figura 31.	117
Figura 32.	117

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

Figura 33.	118
Figura 34.	119
Figura 35.	120
Figura 36.	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	74
Tabla 2	79
Tabla 3	84
Tabla 4	94

RESUMEN

En el siguiente trabajo de Tesis, se presentan los resultados de una investigación que se llevó a cabo en la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT), respecto a la importancia de la inducción laboral, la cual genera un mejor desempeño en el capital humano, así como ofrecer un servicio de calidad. Dicho trabajo se realizó a través de la estratificación de la población, con una metodología transaccional, exploratoria, descriptiva y correlacional, centrada en la problemática que conlleva una serie de variables.

Derivado de ello, se realizan una serie de sugerencias propuestas con la finalidad de que, al ser tomadas en consideración, permitan lograr la satisfacción de los clientes externos, así como la mejora del desempeño laboral.

ABSTRACT

In the following Thesis work, the results of an investigation that was carried out at the Polytechnic University of Tulancingo (UPT) are presented, regarding the importance of labor induction, which generates a better performance in human capital, as well as How to offer a quality service. This work was carried out through the stratification of the population, with a transactional, exploratory, descriptive and correlational methodology, focused on the problem that involves a series of variables.

Derived from this, a series of proposed suggestions are made in order that, when taken into consideration, they can achieve the satisfaction of external clients, as well as the improvement of work performance.

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1 Diagnóstico educativo

En la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT), de acuerdo con su página oficial, se encuentran diversos procesos que son requeridos por y para el personal. En cuanto al proceso para la Selección y Contratación de Recursos Humanos, este proceso da inicio cuando se detectan las necesidades de personal de cada una de las áreas y concluye cuando se asigna el número de empleado al personal seleccionado, dicho proceso aplica para las áreas que integran cualquier departamento de la institución y el proceso es el siguiente:

1. El titular del área verifica las necesidades de Recursos Humanos que existan en su área y determina la educación, formación, habilidades y experiencia preferentemente requeridas y las remite al Departamento de Recursos Humanos.
2. El Departamento de Recursos Humanos, con base en las necesidades de personal de cada área, se realiza el anuncio o convocatoria para la(s) vacante(s). Los anuncios o convocatorias deberán considerar invariablemente, los aspectos considerados en el requisito 4.3.1.1 del MEG: 2012.
Posteriormente, basado en la naturaleza del puesto, se determina el tipo de evaluación para personal académico, administrativo o de apoyo, bajo principios de equidad de género e igualdad de oportunidades. Considerándose para el

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

personal académico una calificación de 10/100 puntos para las certificaciones y 15/100 puntos para la productividad académica.

3. La comisión Evaluadora o el Titular del Área, para aquellos puestos que así los requieran podrán ser sometidos a evaluaciones complementarias, ya sea por una Comisión Evaluadora o por el Titular del Área donde se genera la vacante
4. El titular del área a partir de los resultados de las evaluaciones realizadas al personal candidato a ocupar la vacante, se procede a la selección y contratación del personal.
5. Recursos humanos a través del SIRMHP recibe solicitud de contratación y la turna a la Dirección de Administración.
6. La Dirección de Administración recibe la requisición y en su caso otorga visto bueno a la contratación de personal.
7. La Rectoría recibe la requisición y en su caso autoriza la contratación respectiva.
8. Dirección de Planeación, Programación y Evaluación recibe la requisición y en caso de existir la correspondiente suficiencia presupuestal autoriza la requisición.
9. Cuando la requisición recibe suficiencia presupuestal, es turnada para su correspondiente visto bueno de liquidez financiera y solicita a la Rectoría la autorización de la contratación. Si la contratación es autorizada, remite la requisición para la contratación del personal, bajo la Dirección de Administración.
10. Finalmente, a cargo del Departamento de Recursos Humanos, cuando la requisición de personal cuenta con la suficiencia presupuestal, liquidez

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

financiera y autorización de contratación, procede entregar los requisitos de documentación para realizar la contratación, entre los que se encuentran: Datos generales, formato de un solo empleador o más empleadores, Currículum Vitae, acta de nacimiento, constancias de estudios, RFC, CURP, Comprobante de domicilio, Cartilla del Servicio Militar liberada (cuando aplique), Constancia de no inhabilitación emitida por la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, Tarjeta de afiliación al ISSSTE (cuando aplique), y firma del respectivo contrato. Una vez firmado el respectivo contrato de trabajo, le asigna número de empleado/a y da de alta en el sistema de registro de entradas y salidas de la UPT.

Posterior al proceso de contratación, es necesario el que exista una inducción laboral al puesto de trabajo que se tome para que el desempeño del trabajador sea desarrollado de manera propia.

Otro de los procesos que son requeridos y llevados a cabo es la Promoción y Desarrollo Profesional, el cual parte de la publicación de la convocatoria para la promoción o desarrollo profesional del personal docente o administrativos y concluye con la notificación de la promoción mediante un oficio de autorización, este aplica a todo el personal contratado por la Universidad y consiste en lo siguiente:

1. Bajo la Dirección de Administración, se publica convocatoria para la promoción o desarrollo profesional (toda promoción ascenso o desarrollo profesional está sujeto a disponibilidad presupuestal).

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

2. Dirigido por el personal que solicita la promoción se presentar la solicitud por escrito y los documentos que se soliciten en la convocatoria, a efecto de ser considerado/a en el proceso de promoción. La documentación se entrega en la Dirección de Administración o donde la convocatoria lo señale.
3. Posteriormente la Dirección de Administración o la instancia correspondiente recibe del personal interesado la solicitud y documentación correspondiente y la turna al Departamento de Recursos Humanos.
4. En seguida el Departamento de Recursos Humanos recibe de la Dirección de Administración o la instancia correspondiente la documentación para la revisión de la solicitud y los documentos de soporte presentados por el personal. En caso de que falte documentación o no se cumpla con el total de los requisitos notifica por escrito al personal. En caso de aprobar la revisión documental se integra el expediente para la Comisión Dictaminadora, así mismo integra los expedientes que serán revisados y los remite a la comisión dictaminadora para su análisis y evaluación.
5. La comisión Dictaminadora recibe expedientes del personal solicitante y con base en las diversas propuestas que se presenten, la Comisión dictaminadora evalúa y emiten un dictamen respecto a la persona que se sugiere sea promovida.
6. Con base en los resultados emitidos por la Comisión Dictaminadora y la disponibilidad presupuestal aprueba el dictamen, en caso contrario concluye el proceso, dirigido por la Secretaría Administrativa.

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

7. El Rector recibe el dictamen con los resultados de evaluación y la respectiva revisión de disponibilidad presupuestal autorizada por la Secretaría Administrativa y en su caso valido el dictamen y emite oficio de autorización.
8. Finalmente, la Dirección de Administración recibe el oficio de autorización con la promoción, ascenso o apoyo para desarrollo profesional, lo registra y notifica al interesado/a.

Otro de los procesos que es igualmente relevante es el de Capacitación y Actualización, mismo que comienza con la solicitud de información a las distintas áreas para integrar el programa de capacitación docente y no docente y finaliza con la actualización del expediente del personal docente y administrativo, el cual aplica para todo el personal académico, administrativo y de apoyo de la institución, este proceso consiste en lo siguiente:

1. La Dirección de Administración solicita a todas las áreas sus necesidades de capacitación, para lo cual adjunta la Matriz de Detección de Necesidades de Capacitación, esto a cargo del Departamento de Recursos Humanos.
2. Los titulares de las diversas áreas integran sus propuestas de necesidades de capacitación, con base en las funciones, proyectos, responsabilidades y actividades del personal a su cargo.
3. El Departamento de Recursos Humanos a partir de la información remitida, identifica necesidades de capacitación en común y específicas. La Dirección de Administración en conjunto con los líderes de proyecto tanto de capacitación y actualización docente como no docente integran los proyectos respectivos y el

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

Programa Anual de Capacitación y Actualización de la UPT, el cual se atiende a través del Programa Operativo Anual correspondiente. El Programa Anual de Capacitación y Actualización de la UPT, debe procurar la igualdad de acceso de las mujeres a una capacitación laboral eficaz, vigilando que su participación sea equitativa a la de los hombres en los programas de capacitación y actualización, mediante el establecimiento de algún mecanismo de control en cuanto a las horas de capacitación por persona con registro de los cursos tomados. Se sugiere que en la medida de lo posible asistan a las capacitaciones y actualizaciones hombres y mujeres en una proporción similar a la reflejada en la plantilla total de personal.

4. El líder de proyecto a través de los programas de capacitación y actualización tanto para docentes y no docentes, los respectivos líderes de proyecto atienden y apoyan las necesidades de capacitación y actualización.
5. El personal de la UPT asiste a las capacitaciones o actualizaciones programadas y entrega material probatorio de dicha capacitación o actualización al Departamento de Recursos Humanos, en un lapso no mayor a cinco días hábiles.
6. El departamento de Recursos Humanos una vez que recibe la documentación, es adicionada al expediente del personal. (UPT, 2022).

De acuerdo con todos los procesos antes mencionados, es importante mencionar que en la institución hay personal que se ha capacitado. En el año 2020, durante el segundo trimestre 15 docentes tomaron un curso en línea, "Modelo

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

Educativo EBC”, de los cuales 10 de ellos son “Profesores por Asignatura” y 5 son “Profesores de Tiempo Completo”.

Durante el año 2021, en lo que respecta al primer trimestre un “Profesor de Tiempo Completo” asistió al curso IT Essentials.

En el segundo trimestre un total de nueve docentes participaron en cinco cursos.

1. Un Profesor de Tiempo Completo tomo el Curso-Taller “Lean Startup”.
2. Un Profesor de Tiempo Completo tomó el “Diplomado en inglés para la Logística y el Comercio Internacional”.
3. Tres Docentes de Tiempo Completo tomaron “Tópicos Especiales de Investigación”.
4. Un Docente de Tiempo Completo tomó “BootCamp Iberoamericano de Innovación Abierta”.
5. Tres Docentes de Tiempo Completo tomaron “Taller Tópicos especiales de la Óptica en línea”.

Durante el tercer trimestre, un total de 11 docentes participaron en cinco cursos

Finalmente, en el periodo enero-diciembre, 23 docentes participaron en 2 cursos.

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

De acuerdo con todo lo antes mencionado y con el diagnóstico respecto a los procedimientos que son llevados a cabo dentro de la institución, se percibe en los cursos impartidos, mencionados con anterioridad, durante estos periodos no hubo ningún curso enfocado en las necesidades del área de biblioteca, ya que para dicha área existen cursos de inducción y capacitación para la clasificación del material, la catalogación, el uso de nuevas herramientas e inclusive capacitación para la atención al cliente. Así mismo, en ninguno de los cursos que fueron impartidos durante los periodos de los años 2020 y 2021, nadie del personal que labora en el área participó en alguno de ellos.

Es imperativo mencionar, que de las cuatro personas que se encuentran actualmente laborando en el área de biblioteca, ninguno cuenta con el perfil profesional de Biblioteconomía para presentar un mejor desempeño del área, es por ello que representa un gran problema que no se cuenten con cursos de inducción dirigidos al personal, ya que al no contar con el perfil correspondiente es necesario conocer todas y cada una de las actividades que se deben desempeñar como parte del equipo de trabajo, con la finalidad de brindar un servicio óptimo que beneficie la calidad tanto del área como del servicio que se ofrece a los usuarios.

I.2 Planteamiento del problema

De acuerdo con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018), la capacitación ofrece múltiples beneficios, así como la oportunidad ideal para las (los) trabajadores que integran una organización, ésta juega un papel primordial para el

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes (Díaz, S/A).

En un mundo donde la única constante es el cambio, el lograr obtener el beneficio del aprendizaje continuo es una oportunidad para mantener la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo.

En este orden de ideas, la capacitación laboral busca que las tareas se realicen con calidad, productividad, estabilidad, permanencia y en un buen ambiente de trabajo.

Entre los beneficios destacan:

- Calidad y mejora en las tareas,
- Reducción en tiempos y supervisión,
- Solución de problemas con diferente visión,
- Sensibilización ante nuevos retos,

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

- Desarrollo ético y motivación del personal,
- Creación de equipos de trabajo de alto desempeño,
- Seguridad y autoestima en los trabajadores,
- Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas.
- Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

La participación de las y los trabajadores en una Institución dista de ser estática; es dinámica, multidisciplinaria e interactiva, implica movilidad y cambios constantes, lo que precisa de nuevos aprendizajes, por la que nunca se termina de aprender; es por tanto una constante para las Instituciones, si éstas quieren ir a la vanguardia y mantenerse vigentes (Díaz, 2022).

En la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT), como ya se ha presentado, se cuentan con diversos procesos tanto para la contratación como para la capacitación y actualización, sin embargo, no se cuenta con ningún proceso que sea dirigido a la inducción a las diversas áreas laborales que presenta la institución ya que el personal regularmente se rota con la finalidad de cubrir las necesidades que se presenten dentro de la universidad.

De acuerdo con el Instituto Politécnico Nacional (2021), el licenciado en biblioteconomía es un especialista en el manejo estratégico de los recursos de información que las instituciones de investigación, las universidades e instituciones educativas de cualquier nivel, las empresas y las organizaciones civiles requieren para

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

el desarrollo de sus actividades. Para ello, el bibliotecario planea, diseña y desarrolla servicios de información adecuados a las necesidades de las diversas comunidades de usuarios, mediante estrategias de evaluación y optimización de las colecciones y los servicios de las unidades de información y con apoyo de las TIC. Asimismo, colabora con grupos de trabajo multidisciplinario e interdisciplinario como un eficaz gestor del conocimiento, apoyado en el manejo de los recursos técnicos y metodológicos propios de la organización del conocimiento. Administra eficazmente unidades de información para el cumplimiento de las funciones de apoyo y desarrollo de las actividades académicas, de gobierno y de producción. Se compromete en el incremento del conocimiento bibliotecario, compartiendo su experiencia profesional y participando en proyectos de investigación disciplinarios y multidisciplinarios. Posee habilidades de expresión oral y escrita, para la comunicación en el ámbito académico y grupo de trabajo interdisciplinario, así como en manejo del idioma inglés

Por lo antes mencionado, en lo que respecta al Centro de Información, Biblioteca, los trabajadores con los que cuenta el área no son personal que cuenten con el perfil adecuado, ya que ningún trabajador cuenta con la licenciatura ni especialidad relacionada, de igual manera, no se han contado con capacitaciones correspondientes para realizar cada una de las tareas pertenecientes al área.

De acuerdo con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) 2018, la capacitación tiene la dualidad de ser un derecho, pero también una obligación: ofrece desarrollo y demanda compromiso; permite mantenerse actualizado y requiere de tiempo y espacio que quiénes la reciben, para aprender nuevas realidades.

I.3 Antecedentes del problema

Blanco (2021), en investigaciones realizadas en España, presenta un análisis del cómo se han implementado los cursos de formación entre el personal de las bibliotecas ante el nuevo paradigma tecnológico y social al que se enfrentan. Presenta como problemática la inexistencia del interés generalizado por parte del personal para llevar a la práctica los retos del nuevo paradigma generado por la explosión de las nuevas tecnologías e internet, los usos y consumos de los usuarios, o la aparición de múltiples cauces de visibilidad de la documentación científica precisan de una respuesta profesional de los bibliotecarios, cuya función y competencias ha experimentado una notable evolución que exige su traslación formativa. Para la resolución del problema se sugiere intentar la formación continua de su personal como un elemento fundamental tanto para la mejora del clima laboral como por la trascendencia e impacto en la mejora de la calidad de sus prestaciones y servicios, lo que se traducirá en un mayor respaldo social y un crecimiento en la satisfacción tanto de sus usuarios como de la sociedad a la que sirven.

En Argentina, Martín (2009), menciona que el máster de bibliotecario de sistemas es relativamente nuevo; especialmente en América Latina, donde no existe formalmente dicha especialización, aunque la tarea y rol que ejerce el bibliotecario de sistemas ha sido y es en la actualidad realizada por distintas personas dentro y fuera de la biblioteca. Dio una introducción sobre qué es el bibliotecario de sistemas, su historia, y las habilidades, cualidades y actitudes que se requieren para desempeñar la función con éxito. Se describe, además, el rol, los conocimientos técnicos necesarios y

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

las responsabilidades inherentes a esta especialización. Finalmente, se establecen las distintas posibilidades de educación formal e informal y la necesidad de una doble formación, por un lado, bibliotecológica y, por el otro, informática. Debido al constante avance de las nuevas tecnologías, los bibliotecarios de sistemas tienen nuevas oportunidades y nuevos horizontes, razón por la cual podemos afirmar que estamos en presencia de una especialización con futuro.

En Costa Rica, Morales y Marín (2011), destacan la importancia de la educación continua como un proceso para mejorar la producción y el desarrollo profesional de la organización y su personal, a fin de ampliar el conocimiento base y mantenerse al día sobre los nuevos avances tecnológicos. Se expone la experiencia que ha tenido la Biblioteca José Figueres Ferrer del Instituto Tecnológico de Costa Rica, con la aplicación de un Programa de Formación Continua para contribuir a la formación permanente de su personal.

En Argentina, Jaime (2012), analiza la imagen profesional del bibliotecario escolar desde la percepción de los directivos y la autopercepción de los bibliotecarios de las escuelas primarias de la ciudad de Rafaela, Santa Fe. De allí se desprenden, como objetivos específicos, analizar la formación profesional del bibliotecario, la imagen ante la sociedad, el rol específico actual, la comunicación con los directivos de escuela, el interés de estos por la función del bibliotecario escolar, la relación con toda la comunidad educativa y las políticas bibliotecarias que rigen el trabajo bibliotecario.

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

En Argentina, Verde (2014) presenta como problemática que la calidad de los servicios de una biblioteca, así como la calidad de cualquier tipo de servicio, depende de varios factores: los requerimientos de los usuarios (tal como se define en las normas ISO), los conocimientos previos sobre el servicio, la fiabilidad del sistema informático, la disponibilidad de recursos, la idoneidad del personal, entre otros. Pero al momento de la prestación del servicio la predisposición del personal es esencial, porque estará bien predisposto en la medida que las condiciones laborales sean las adecuadas. Concluyendo que, además de estar bien entrenado y ser competente, el personal debe estar motivado y comprometido con la labor que realiza, sentirse contenido y a gusto con su entorno laboral. Para ello se debe conocer a los empleados, así como a los usuarios de las bibliotecas. Conocerlos es comprenderlos, escucharlos y tomar en cuenta sus opiniones, aportes, inquietudes y miedos.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2006), hace mención respecto a que los recursos humanos son el bien más importante para alcanzar los objetivos de cualquier institución, especial relevancia adquieren para el buen funcionamiento de las bibliotecas, pues además de los conocimientos propios de bibliotecología y ciencia de la información, así como los de la colección y servicios que ofrece el lugar donde laboran, deben poseer espíritu de servicio y una serie de aptitudes, actitudes, hábitos, entre otros, para que la biblioteca satisfaga las necesidades de información de la comunidad a la que está destinada.

En la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2008), ubicada en la ciudad de México, presenta la problemática con el programa que dio inicio en 1992 con

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

la intención de transmitir las actitudes y habilidades que un trabajador requiere para desempeñarse efectiva y eficientemente en el puesto de bibliotecario; años más tarde, el programa se amplió a la capacitación de quienes deseaban obtener una plaza de jefe de biblioteca. En ambos casos se trata de trabajadores que aún no tienen estos nombramientos, por lo que, al término de los programas, y tras haber obtenido una calificación aprobatoria, obtienen de la Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento una carta de aptitud que les permite optar por una plaza tan pronto se encuentre disponible. Concluyendo que el área deberá continuar esforzándose, a través del plan de capacitación o del programa de evaluación de aptitudes, para que el personal que se integre a las bibliotecas reúna las habilidades necesarias para desempeñarse en el puesto.

En Baja California, Jiménez (2009), presenta que la Asociación de Bibliotecarios de Baja California (ABIBAC) ha logrado mantener desde 2003 una participación activa en la formación de los recursos humanos que laboran en las bibliotecas del Estado de Baja California organizando un total de 14 cursos, nueve de ellos han sido cursos básicos y cinco de actualización bibliotecológica. Es importante hacer notar que con estos cursos se tiene por primera vez contacto con bibliotecarios de instituciones públicas y privadas de bibliotecas escolares a nivel de secundaria y preparatoria de todo el Estado de Baja California. ABIBAC ha logrado por cinco años consecutivos organizar la Jornada Bibliotecológica de Baja California con una asistencia de 100 bibliotecarios en promedio en cada evento.

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

En México, Hernández (2009), planteó la necesidad de diseñar un plan estratégico que respondiera al crecimiento y diversidad de las bibliotecas públicas y, sobre todo, que estuviese en sintonía con las exigencias del entorno como son la revolución de Internet, la diversificación de la fuerza laboral, la globalización, las nuevas legislaciones y economías, la evolución de las sociedades y del trabajo, el crecimiento del sector de los servicios, los desastres naturales, etcétera, que a su vez han impuesto exigencias al interior de muchas organizaciones como son la alineación hacia normas y estándares internacionales, la búsqueda de recursos, la descentralización, las alianzas estratégicas, la reestructuración de las instituciones, la estandarización de procesos, la rentabilidad de proyectos y la evaluación de resultados, el uso de la tecnología, la participación de los sindicatos, la reducción de la plantillas laborales, así como el desarrollo de una potente cultura organizacional.

I.4 Objetivos

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), “los objetivos de investigación, especifican lo que se pretende conocer con el resultado de la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. Comienzan con un verbo que conduzca a la acción.” (p. 43).

I.4.1 Objetivo general

Determinar el grado de impacto que representa la inducción del capital humano del centro de información correspondiente a la Universidad Politécnica de Tulancingo.

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

I.4.2 Objetivos específicos

OE 1. Identificar si existe un curso de inducción dirigido a los trabajadores del área de biblioteca perteneciente a la Universidad Politécnica de Tulancingo.

OE 2. Determinar el grado de impacto de los cursos de inducción del área de biblioteca en la Universidad Politécnica de Tulancingo.

OE 3. Diagnosticar los problemas que surgen a raíz de no contar con una inducción laboral en el área de biblioteca en la Universidad Politécnica de Tulancingo.

OE 4. Realizar una propuesta de estrategias para la inducción laboral, que permitan lograr tanto la satisfacción del cliente como la mejora del desempeño laboral.

I.5 Justificación

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), menciona que “la justificación de la investigación señala el para qué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante.” (p. 45).

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

Figura 1

Criterios para evaluar la importancia potencial de una investigación



Fuente: *Elaboración propia. Información recuperada de Hernández, Fernández y Baptista (2014)*

**NOTA: La justificación tiene criterios para evaluar la importancia potencial de una investigación, mismos que se presentan en la figura 1.*

I.5.1 Conveniencia

La presente investigación se realiza con la finalidad de implementar mejoras para el personal que se encuentra laborando en el Centro de Información. Es bien sabido que todo personal que cuente con la preparación adecuada se presentará un mejor desempeño laboral, en este caso en particular, un mejor desempeño del servicio bibliotecario de la Universidad Politécnica de Tulancingo (UPT), ello es de suma importancia debido a que, se pretende determinar el impacto que presenta la inducción

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

del personal como factor clave en la formación de los trabajadores, dando a conocer los requerimientos del personal para un rendimiento laboral adecuado.

I.5.2 Relevancia social

Al realizarse el estudio pertinente, ayudará a mejorar el trabajo que desempeña el personal que labora en el área de biblioteca, tanto en la parte de atención a los usuarios, como la reparación del acervo bibliográfico e igualmente al proceso técnico del material con el que cuenta el área, mismo que se diversifica entre libros, tesis, revistas, CD's, DVD's, diccionarios y enciclopedias, beneficiando de maneja significativa a los usuarios debido a que los conocimientos con los que cuentan, tanto alumnos como docentes, son complementados con toda aquella información que se tiene almacenada en la biblioteca mediante todo el acervo bibliográfico, debido a que el material con el que se cuenta cubre los distintos programas educativos que pueden estudiarse en la institución, dichos programas son:

- Ingenierías
 - Civil
 - Robótica
 - Industrial
 - Sistemas Computacionales
 - Tecnologías de Manufactura
 - Electrónica y Telecomunicaciones
- Licenciaturas
 - Gestión Empresarial

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

- Negocios Internacionales
- Ingeniería Financiera
- Maestrías
 - Energías Renovables
 - Computación Óptica
 - Dirección de Organizaciones
 - Desarrollo de Software
 - Automatización y Control
 - Optimización de Procesos
 - Contribuciones Fiscales
 - Gestión e Innovación Educativa
- Doctorado
 - Optomecatrónica
 - Gestión Administrativa

I.5.3 Implicaciones prácticas

Contribuirá al conocimiento de los nichos de oportunidad que podría presentar el poner en marcha la inducción de personal, aportando un enfoque multidisciplinario para el análisis, lo que permitirá el enriquecimiento de los cursos de inducción que se requieren en el área de biblioteca, lo cual permitirá en un futuro la implementación de herramientas tecnológicas que van requiriéndose con el paso del tiempo y más en la actualidad con la pandemia que dio inicio en el año 2021.

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

I.5.4 Valor teórico

La presente investigación apoyará las teorías respecto a la inducción del capital humano, en especial al impacto que este representa en el área de biblioteca perteneciente a la UPT, debido a la inminente ejecución que requiere, así como la relevancia de dicha implementación tanto en lo que respecta los cursos inductivos en el trabajo como aquellos cursos de capacitación y actualización.

I.5.5 Utilidad metodológica

Esta investigación podría brindar herramientas metodológicas a la Universidad Politécnica de Tulancingo, con la finalidad de diagnosticar la relevancia y el impacto que tiene la inducción del personal como factor clave en la formación del capital humano.

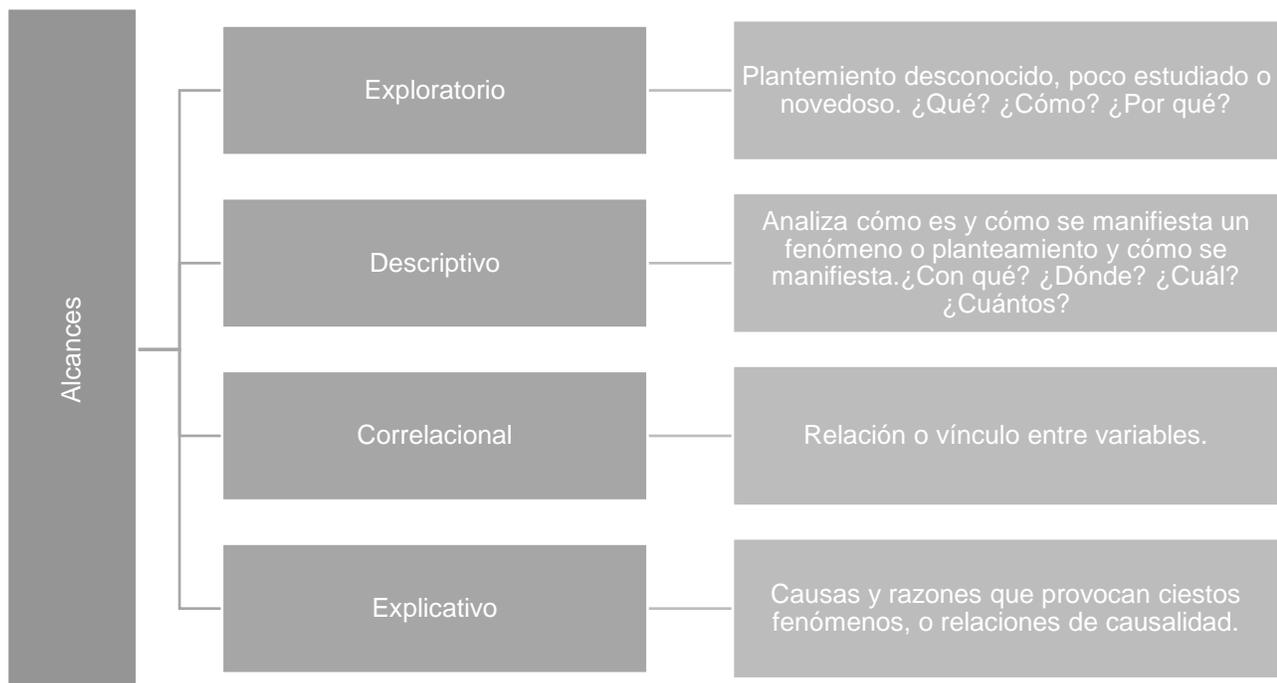
I.6 Alcance

Los alcances de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), existen cuatro tipos de alcance para una investigación, mismos que se presentan en la figura 2:

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

Figura 2

Alcances de la investigación cuantitativa



Fuente: Elaboración propia. Información recuperada de Hernández y Mendoza (2018)

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), existen cuatro tipos de alcances que se pueden visualizar en la ruta cuantitativa:

1. **Exploratorio:** Estudia fenómenos y problemas nuevos, desconocidos o poco estudiados.
2. **Descriptivo:** Su finalidad es especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.
3. **Correlacional:** Pretende asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos.
4. **Explicativa:** Su propósito es establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian.

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

Los principales factores que determinan el alcance inicial y final de un estudio son dos:

- a) El conocimiento actual del problema de investigación que nos revele la revisión de la literatura.
- b) El propósito que el investigador haya definido.

Ocasionalmente, una investigación puede caracterizarse como básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, pero no situarse únicamente como tal. Es decir, aunque un estudio sea en esencia exploratorio, contendrá elementos descriptivos; o bien, un estudio correlacional incluirá componentes descriptivos, y lo mismo ocurre con los demás alcances. Es por ello, que una vez que se haya realizado la revisión de la literatura y afinado el planteamiento del problema, se debe considerar el alcance, inicial y final, que tendrá la investigación, hasta dónde, en términos de conocimiento, es posible que llegue el estudio.

Por todo lo antes mencionado, en la presente investigación, se presenta dos vertientes, las cuales van dirigidas hacia el personal perteneciente al área y a los alumnos que reciben el servicio, por lo que la presente investigación tendrá un alcance descriptivo, correlacional y explicativo; descriptivo, ya que busca describir la situación de manera detallada sobre cómo se manifiesta el perfil de los usuarios que se presentan a biblioteca así como de quienes no hacen uso de ella, y cuál es el perfil del personal que actualmente se encuentra laborando dentro del área prestando sus servicios; correlacional, ya que se asociaran las variables y su relación de forma estadística; y explicativo, ello con la finalidad de comprender la situación que presentan

IMPACTO DE LA INDUCCIÓN COMO FACTOR CLAVE

los usuarios así como los motivos o las circunstancias por la cuales toman la decisión de no hacer uso del recurso que les otorga la institución por formar parte de la comunidad universitaria.