

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



Publicaciones científicas hispanoamericanas sobre clima laboral en bibliotecas del año 2005 al 2019: análisis documental y sistematización conceptual

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS

AUTORES

Hector Hinojosa Huamani
Ruth Jeanyne Sanchez Ortiz

ASESOR

Guillermo Juan Manuel Cabanillas Holguin
<https://orcid.org/0000-0003-4234-8390>

Chiclayo, 2023

**Publicaciones científicas hispanoamericanas sobre clima laboral
en bibliotecas del año 2005 al 2019: análisis documental y
sistematización conceptual**

PRESENTADA POR:

**Hector Hinojosa Huamani
Ruth Jeanyne Sanchez Ortiz**

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS

APROBADA POR:

Rafael Camilo Girón Córdova
PRESIDENTE

Diógenes Jesús Díaz Ríos
SECRETARIO

Guillermo Juan Manuel Cabanillas Holguín
VOCAL

Dedicatoria

A las personas que sirven en los centros de información que con paciencia cimientan la revolución del conocimiento.

Agradecimientos

A nuestra familia y amigos que nos alentaron para terminar esta investigación.

Turnitin: Ruth Sánchez / Héctor Hinojosa

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	0%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	docplayer.es Fuente de Internet	3%
3	www.revistas.una.ac.cr Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%

ÍNDICE

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Marco teórico - conceptual	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Enfoques teóricos	17
2.2.1. La investigación documental	17
2.2.2. El clima laboral	17
2.3. Marco conceptual	21
2.3.1. Publicaciones científicas	21
2.3.2. Hispanoamérica	21
2.3.3. Clima Laboral en Bibliotecas	22
2.3.4. Análisis documental	22
2.3.5. Sistematización Conceptual	23
III. Materiales y métodos	24
3.1. Tipo de investigación	24
3.2. Abordaje metodológico	24
3.3. Objeto de estudio y criterios de inclusión	25
3.4. Instrumentos de recolección de los datos	27
3.5. Procedimiento	27
3.6. Análisis de los datos	27
3.7. Criterios éticos	27
3.8. Criterios de rigor científico	28
IV. Resultados y discusión	29
4.1. Análisis de resultados	29
4.2. Sistematización teórica y gráfica emergente	55
V. Consideraciones finales	63
VI. Conclusiones	65
VII. Recomendaciones	66
VIII. Referencias	67

Lista de Figuras

Figura 1. Modelo de clima laboral de Litwin y Stringer	17
Figura 2. Cambio y climas laborales	18
Figura 3. Modelo integrado de modificación del clima laboral	19
Figura 4. Categoría 1	55
Figura 5. Categoría 2	56
Figura 6. Categoría 3	57
Figura 7. Categoría 4	58
Figura 8. Categoría 5	59
Figura 9. Categoría 6	60
Figura 10. Categoría 7	61
Figura 11. Consideraciones finales	63

Lista de Tablas

Tabla 1 Publicaciones para el análisis documental	37
Tabla 2: Investigaciones para el análisis documental	42
Tabla 3: Sistematización de la información presentada por las investigaciones	44

Resumen

La presente investigación se desarrolló bajo el paradigma investigativo humanista, con enfoque cualitativo y diseño de análisis documental digital, con alcance exploratorio. La investigación asume el análisis hermenéutico de documentos. Se analizaron diecisiete publicaciones sobre la temática bajo estudio, orientados desde los cuales se buscó inferir el contenido conceptual a partir del análisis de las publicaciones científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas, y proponer una sistematización de su contenido conceptual. Emergen siete categorías con sus respectivos gráficos que se unifican en una sistematización conceptual y gráfica final.

Palabras clave: Publicación científica, América Latina, Condiciones de trabajo, Bibliotecas, Análisis documental.

Abstract

The present research was developed under the humanistic research paradigm, with a qualitative approach and digital documentary analysis design, with an exploratory scope. The investigation assumes the hermeneutical analysis of documents. Seventeen publications on the subject under study were analyzed, oriented from which it was sought to infer the conceptual content from the analysis of the 2005-2019 Spanish-American scientific publications on the working environment in libraries, and propose a systematization of its conceptual content. Seven categories emerge with their respective graphics that are unified in a final conceptual and graphic systematization

Keywords: Scientific Publications, Hispanic America, Labor Climate in Libraries, Documentary Analysis.

I. Introducción

La búsqueda del bien común es un factor esencial para el correcto desenvolvimiento sociocultural de las personas, las empresas, las familias, los gobiernos, las naciones en sí. El bien común se constituye en un principio que para muchas personas es considerada como algo utópico de lograr, un aspecto que no debe considerarse más que para concientizar a las personas a ser mejores con los demás, sin embargo, tan necesaria para mejorar tanto a las personas como a la gestión de las mismas, tal como lo plantea el renacentista Tomás Moro cuando afirma que es evidente que los gobernantes son elegidos para provecho del pueblo y no de sí mismos, donde su inteligencia y diligencia han de disponerse al bien común y alejado de toda injusticia, pues su primera responsabilidad es procurar el bien del pueblo antes que de sí (Utopía, 2016), pudiéndose aplicar a todo gestor.

Realmente, el bien común debe ser por antonomasia el principio que rijan los valores sociales. Los valores en la sociedad, ya sea en cualquier ambiente –como los antes mencionados– deben estar en torno a la búsqueda de un bien que se orienten más allá de los legítimos fines personales, de los intereses propios, ya sea de progreso, de poder, de dinero, de bienestar, etc.

En este sentido, en el ámbito laboral, existe una condición que surge justamente de las buenas prácticas en torno a la búsqueda del bien común: el clima laboral. En todo tipo de trabajo, y de emprendimiento, ya en una institución o privada, pública del rubro que fuera, es el común denominador que debe considerarse para que la institución sea eficaz y eficiente, y que a su vez sus trabajadores laboren adecuadamente. En esto radica la imperiosa necesidad del buen clima laboral.

Bravo y Estela (2015), manifiestan que, en la actualidad, sobre todo en países europeos, el uso de los recursos tecnológicos, teniendo en cuenta la eficacia de los mismos, es causa de que en diversos contextos laborales se pierda la adecuada visión del buen trato con el personal de trabajo. Por ello, es necesario replantear la visión adecuada del clima laboral. No es un proceso en el que el trabajador espera un producto sin ningún significado, sino que va más allá de eso. Es un proceso continuo que considera objetivos que involucren todas las capacidades del ser humano, desde las motoras hasta las intelectuales. Es considerar a la persona como un

todo, no como una pieza del trabajo, que “depende” del jefe, sino que es un individuo que tiene la capacidad de aprender, de mejorar y a su vez de aportar adecuadamente en la institución.

Por su parte, Palma (2009) asume que el clima laboral es un factor que media en el sistema organizacional y que junto a las tendencias motivacionales se efectivizan en comportamientos que traen consecuencias directas en las organizaciones, tal es así que, en algunos países latinoamericanos como Ecuador y Colombia, en empresas trasnacionales y educativas, se ha visto que muchas veces el clima laboral se les escapa de las manos. Es decir, las relaciones de los trabajadores suscitan diversos aspectos negativos que hacen que los empleados o renuncien o prefieran cambiar de puesto de trabajo.

Además, según Chiang, Martín y Núñez (2010), el clima laboral al ser considerado como una manifestación objetiva de la estructura de la organización que los trabajadores encuentran y perciben, entonces se trata de un resultado de percepciones comunes sobre una estructura organizacional común. Por ejemplo, en algunas empresas de la ciudad de Buenos Aires, se ha identificado que los trabajadores entienden como clima laboral a lo que ellos pueden percibir del ambiente laboral, es decir, lo que ellos observan y analizan de las relaciones entre los trabajadores y de ellos mismos con sus jefes.

En los casos antes mencionados en el contexto latinoamericano, explican de manera sucinta lo que sucede en torno al clima laboral en algunas instituciones, infiriéndose que las empresas y los trabajadores muchas veces tienen una concepción errónea del clima laboral. Las concepciones divergen en que mientras unos consideran que el clima laboral es un factor de eficacia y productividad, los otros lo consideran como un proceso en el cual los trabajadores adquieren beneficios de la empresa, ya sea: viajes, obsequios, promociones, premios, etc.

En el contexto nacional, se ha visto que el clima laboral viene a cumplir un papel fundamental en el desarrollo de la productividad y en la mejora de los procesos, ya sea de las empresas o instituciones educativas. Es por eso que uno de los problemas que se han podido identificar en las ciudades de Lima y Arequipa es que los trabajadores de algunas MYPES y a su vez de algunas Universidades no entienden de forma adecuada el concepto del clima laboral. En una encuesta elaborada por el MINSA (2009) en la ciudad de Lima, Arequipa y Cajamarca, se encontró que, de los trabajadores, casi el 50% de los mismos manifestaron que al no entender de una forma adecuada el clima laboral y de la importancia para su productividad, les estaba generando estrés y malestar.

Como se ha podido visualizar en los párrafos anteriores, el clima laboral como tema de investigación se ha planteado bajo diversos contextos: relaciones entre trabajadores, de trabajadores con plana jerárquica de la empresa, conflictos, programas de intervención, influencias, sin embargo, existe un vacío investigativo que tratamos de cubrir inicialmente en el presente estudio: El clima laboral en bibliotecas universitarias. Al indagarse sobre el tema se descubre en las distintas investigaciones existentes, que la temática surge desde la década de los 90 con poca presencia investigativa sobre el tema de interés preliminar, ampliándose la necesidad de observar el clima laboral en bibliotecas en general. Por otro lado, al iniciar la delimitación espacial investigativa al ámbito nacional, se descubrió lo casi nulo que se ha investigado respecto al clima laboral en bibliotecas, motivándose a ampliar el panorama al ámbito iberoamericano, donde las publicaciones se amplían, pero tampoco en abundancia, por lo que se consideró oportuno abordar como investigación el análisis y sistematización de publicaciones científicas sobre clima laboral en bibliotecas en Hispanoamérica entre 2005 al 2019.

Los contenidos conceptuales, las estrategias, la metodología, los instrumentos, las teorías, etc., son muy distintos en cada investigación que surja, puesto que el clima laboral tiene muchas vertientes, variables y factores, y en todas ellas involucran al trabajador, que a su vez es persona, y que por ende es más aún diverso dedicarle cualquier tipo de investigación.

En este sentido, en la presente investigación, se plantean los siguientes problemas:

PI. 1. ¿Qué contenido conceptual expresan las Publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas?

PI.2. ¿De qué manera se podría sistematizar el contenido conceptual expresado en las Publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas?

Planteándose consecuentemente los siguientes objetivos:

OI.1. Inferir el contenido conceptual a partir del análisis de las Publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas.

OI.2. Proponer una sistematización del contenido conceptual de lo expresado en las Publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas que ayude a los investigadores de la temática.

Cabe decir, que la investigación bajo los objetivos planteados y los problemas por resolver, busca ante todo ser un aporte de índole teórico. El sistematizar las investigaciones en los años mencionados, permitirá a los investigadores interesados en esta temática encontrar ideas eje desde la cual inicien sus estudios, a la par que vacíos conceptuales desde la cual indagar y aportar al conocimiento con categorizaciones que orienten los análisis investigativos del clima laboral, que comprenda al trabajador como persona y no solo como factor productivo. Además, contribuirá, en un contexto sociocultural a una reestructuración de la concepción de persona en el ámbito laboral. Un desarrollo que se debe basar en principios como el bien común, la solidaridad, la justicia, etc., factores claves que deben intervenir en el estudio del clima laboral.

II. Marco teórico - conceptual

2.1. Antecedentes

De acuerdo al tema de la investigación, si bien es cierto, no existen investigaciones que hayan tratado el tema de la sistematización documental de publicaciones científicas sobre el clima laboral en bibliotecas, es necesario indagar al menos sobre antecedentes que estén orientados en torno al análisis de investigaciones documentales que se han publicado en el ámbito hispanoamericano, para identificar la metodología, procesos y conceptos que estas investigaciones consideran.

Cuesta (2015), en su investigación denominada *Bibliografía sobre el movimiento estudiantil de 1999-2000 en la UNAM: documentos electrónicos* tuvo como objetivo general, la elaboración de un repertorio bibliográfico de los documentos electrónicos que en Internet existen sobre el movimiento estudiantil de 1999-2000 en la UNAM mediante la comprensión del fenómeno social tratado y del quehacer bibliográfico, así como de la investigación, compilación, análisis y organización bibliográfica con la finalidad de producir un instrumento que sirva para conocer, conservar y difundir el universo bibliográfico electrónico concerniente al citado movimiento universitario.

Respecto a la metodología seguida, se eligió según la particularidad del capítulo tratado. En los capítulos 1, 2, 3 y las dos primeras partes del capítulo 4, enfocados a aspectos contextuales para entender el trabajo bibliográfico realizado, se usó esencialmente, el método heurístico y analítico, ya que las características del contenido de estos apartados son de naturaleza teórica y conceptual, razón que posibilita plantearse los siguientes pasos a seguir:

- a) Planteamiento del problema.
- b) Recopilación de información necesaria y pertinente.
- c) Análisis e interpretación objetiva de la información.
- d) Construcción comprensiva del discurso final.

Este trabajo permite reflejar la importancia de una correcta metodología en el trabajo de investigación, que existe coherencia, sea el tipo de investigación o enfoque o alcance que sea, que tiene por objetivo principal facilitar a los investigadores data, contenidos y metodologías con las cuales aborden su propia temática de estudio.

Hernández, Orjuela, Cabrera y Cabrera (2015) en su investigación *Sistematización de trabajos de grado: Propuesta investigativa para la reconstrucción de rutas de conocimiento* se proponen analizar, describir, sistematizar y construir una base de conocimientos a partir de los trabajos de posgrado como objeto de estudio, particularmente de maestrías en educación, con la finalidad de establecer en ellos los mapas de conocimiento, las líneas de continuidad o ruptura, estrategias de abordajes, campos argumentales, objetos y formas metodológicas. Los autores asumen que la investigación en cuanto proceso de construcción acontece de una manera dinámica que da cuenta no solo respecto a los resultados como producto, sino también de su proceso evolutivo que brindan también valiosos datos informativos.

Barrera (2014), en su investigación denominada *Bibliografía comentada de comida prehispánica* busca recuperar las costumbres y diversas variedades alimenticias para las personas, puesto que señala que la dieta prehispánica ha demostrado ser un sano equilibrio nutritivo y da como resultado ser autosuficiente. Además tuvo como objetivo, compilar en un documento aquellas referencias significativas acerca de la comida prehispánica y su vinculación con la comida actual.

El autor estructuró la investigación de la siguiente manera: En el primer capítulo se habla de la cocina mexicana, sus principales ingredientes y recursos alimenticios con los que contaban los antepasados prehispánicos de México. Luego, en el capítulo segundo proporciona un esbozo sobre el México prehispánico, sus orígenes, ubicación geográfica, así como sus principales medios de subsistencia. El capítulo tercero desarrolla lo nuclear de la investigación: la bibliografía comentada de la comida prehispánica y su influencia en la comida actual.

Como se había acotado en párrafos anteriores, esta investigación, si bien no guarda relación directa con el clima laboral en las bibliotecas, vale precisar que es una investigación documental que reúne información contextualizada en Hispanoamérica. Por lo que contribuye al presente estudio con la metodología utilizada, fundamentada en un enfoque cualitativo, que

será de gran apoyo en el desarrollo de la investigación propuesta.

Carvajal y Méndez (2013) en su estudio sobre *Tratamiento de información en tesis de Maestría, estudio de caso* utilizan el análisis bibliométrico para dar cuenta de lo contenido en los documentos respecto a citas, referencias, notas y contextualizaciones de los datos bibliográficos que utilizan los investigadores de un programa de maestría en educación ambiental en Cuba. A través de este estudio se da cuenta del no aprovechamiento de las potencialidades del aparato crítico de las publicaciones como son las citas, referencias y notas aclaratorias por parte de los investigadores maestrantes, y en pertinencia con el presente estudio sugieren que se debe implementar acciones para potenciar las habilidades y competencias informacionales en los investigadores maestrantes, a fin de que aprovechen al máximo el procesamiento y comunicación de la información científica.

Por otro lado, Espín (2002) considera de mucha utilidad la técnica del análisis de contenido tanto para investigar sobre aspectos específicos de lo que se pretende saber o descubrir en un escrito o discurso, así también como una técnica auxiliar ineludible para sistematizar y resumir información de los datos recogidos. En su artículo, la investigadora presenta una descripción de esta técnica en perspectiva cuantitativa, partiendo de diferentes definiciones ya clásicas, se explicitan sus principales características y etapas a seguir en su aplicación al análisis cuantitativo de datos; sin embargo, enfatiza de lo que se puede aprovechar al máximo los datos que arrojan el análisis, puesto que revelan numerosas posibilidades de relación conceptual. Los datos brindados por Espín (2002) aportan al presente estudio en cuanto uno de los objetivos apela a esta técnica para ser ejecutado.

Finalmente, un interesante estudio, de bastante pertinencia a la presente investigación en cuanto se relaciona con la finalidad de sistematizar información, labor bibliotecaria y servicio de búsqueda de información a los usuarios investigadores, lo realiza Calva-González (2003) quien trabaja sobre *Las necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales* donde centrándose en los investigadores humanistas de la Universidad Nacional Autónoma de México, realiza un listado de temas de interés además de la necesidades informativas que tienen. Calva-González (2003) concluye que la principal necesidad de información de los investigadores se orienta en los temas-problemas por descubrir que los problemas concretos del servicio bibliotecario; además, es interesante saber que los investigadores en el área de Humanidades y Ciencias Sociales, tanto igual que datos bibliográficos recientes requieren y valoran información retrospectiva de los últimos 20 años,

lo que le conlleva a afirmar que los materiales documentales no pierden vigencia con el tiempo para esta área.

2.2. Enfoques teóricos

En el siguiente apartado, se explica la base teórica conceptual de dos aspectos esenciales: La investigación documental y las teorías sobre el clima laboral en las instituciones a nivel general.

2.2.1. La investigación documental

Considerando todo lo correspondiente al trabajo documental, es importante considerar la relevancia de este tipo de investigaciones: en primer lugar, que sirven como antecedentes teóricos para futuros trabajos y en segundo lugar, aprender de las distintas formas de metodología de los trabajos. (Vickery, 1970)

Ante esto, se precisa, que, todo trabajo documental se construye con el fin de organizar el documento antes investigado, sistematizarlo y sintetizarlo como aporte para la sociedad del conocimiento.

2.2.2. El clima laboral

En este apartado se presenta las comprensiones, características y modelos de clima organizacional como parte teórica de la investigación.

2.2.2.1. Aproximaciones conceptuales sobre el clima laboral

Hablar de clima laboral, implica tener en cuenta varios aspectos dentro de la organización, desde puestos de trabajo, funciones y metas que cumplir.

Morse y Reimer (1956), en sus investigaciones sobre clima laboral, acotan, cuán importante es que, las instituciones, nunca pierdan de vista que se trabaja con personas. Pues bien, si bien es cierto, cuando se trabaja a presión, existe la posibilidad que la productividad

aumente, cabe precisar, que no se ha considerado factores intervinientes en este proceso, los cuales guardan relación con la estabilidad emocional, las relaciones interpersonales, etc.

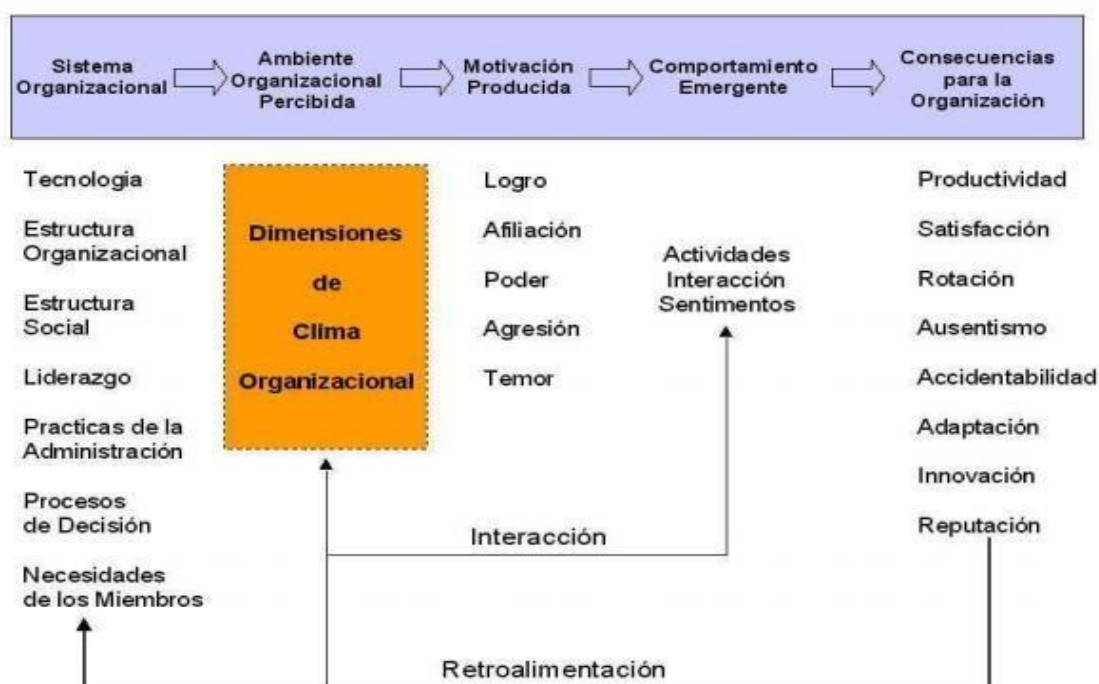
En este sentido, según Morse y Reimer, identifican que ejercer un liderazgo autoritario, el cual, limita el buen clima laboral, realmente impide que los trabajadores se desenvuelvan voluntariamente, con libertad.

2.2.2.2. Modelos del clima laboral

A. Modelo explicativo del Clima Laboral

Goncalves (2000). Este modelo explicativo del clima laboral, se delimita a comprenderlo desde la organización de la institución. Tal es así que los factores que intervienen en el clima laboral, están relacionados con cada uno de los procesos que se consideran para lograr las metas de la productividad.

Figura 1. Modelo de clima laboral de Litwin y Stringer



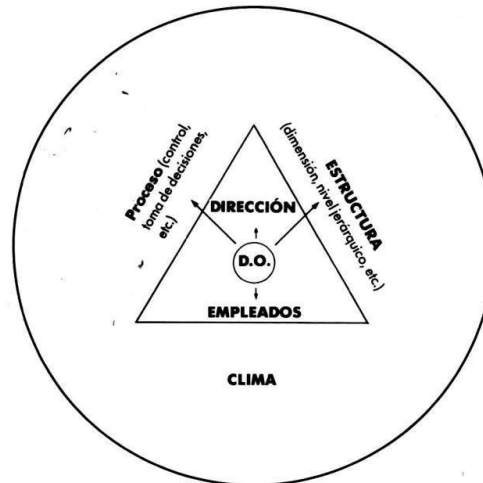
Fuente: Tomada de Goncalves (2000)

Según la figura anterior, este modelo sirve para identificar todos los procesos productivos de cada una de las empresas, desde la concepción del clima laboral.

B. Modelo de intervención del clima laboral

Este modelo considera la labor de intervención más que todo de un psicólogo. Pues bien lo que se busca es que desde la psicología se mejore la realidad del clima laboral. (véase figura 2).

Figura 2. Cambio y climas laborales.



Fuente: Tomado de Brunet, p. 104

Por lo expresado es que Brunet (2011), la intervención, propia de este modelo, se debe realizar, monitorear y retroalimentar desde el área de dirección. Si bien es cierto, es necesario, el apoyo de un psicólogo, cabe precisar que el dueño del proceso es la parte directiva, con el fin de que todo sea objetivo.

La figura 3, por otro lado, es un modelo, donde se busca modificar en todo sentido el clima laboral. Son las teorías de Lewin y House.

Figura 3. Modelo integrado de modificación del clima laboral

<i>Estructura-proceso</i>	<i>Dirección</i>	<i>Empleados</i>
Desbloqueo		
I		Conocimiento de los posibles cambios. Cambio en los conocimientos existentes (existen otros sistemas organizacionales).
II	Cambio en el organigrama (descentralización contra centralización), los fines, las filosofías y las políticas de la dirección.	Cambio en las actitudes.
Reconstruir		
III		Cambio en el comportamiento.
IV	Filosofías y prácticas de acuerdo con el rendimiento deseado.	Cambio en el rendimiento en el trabajo. Supervisión y evaluación periódicas del cambio, de acuerdo con el rendimiento deseado.
Volver a bloquear		
V	Formalización y puesta en marcha de un sistema que permita reforzar los cambios.	Cambio en los resultados organizacionales.

Fuente: Lewin y House (1977): Modelo integrado de modificación del clima laboral.

Según este modelo, es muy relevante y necesario, que se cuente con la participación de cada uno de los trabajadores. Tal es así, que este modelo, permite la presencia de la familia de la institución, lo cual permita fomentar identidad y un lenguaje único.

En este sentido, se mencionan algunos principios:

- Es importante lograr que cada uno de sus empleados se comprometan a participar en diversas situaciones de la empresa.
- Es necesario planificar y generar una idea de gestión.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Publicaciones científicas

Para Ganga, Paredes y Pedraja (2015) una de las principales tareas de la universidad es la de generar conocimientos que deben estar al servicio de la sociedad, siendo el conocimiento un factor determinante del éxito de las sociedades. Los conocimientos son transmitidos por medios impresos, electrónicos y digitales hasta hace poco mediante libros y actualmente con más amplia difusión las revistas académicas o científicas, constituyéndose estas últimas en los vehículos más efectivos, sofisticados y rigurosos para difundir el conocimiento producido por los científicos y académicos en todas las áreas disciplinarias, incluyendo la administración organizacional, donde el tema clima laboral, ámbito de la presente investigación, queda inserto.

Teniendo en cuenta lo afirmado por los autores citados, se asume que las publicaciones científicas son instrumentos de difusión del conocimiento empleados por especialistas de distintas disciplinas y saberes para dar a conocer a la sociedad sobre los resultados de sus investigaciones. Actualmente, las publicaciones científicas se encuentran dispuestas en repositorios virtuales de universidades y otras instituciones académicas debido a los avances de las tecnologías de la información y de la comunicación, siendo publicadas después de rigurosa selección y verificación de la información que en ellas se vierte.

2.3.2. Hispanoamérica

Se asume lo expresado por la Real Academia de la Lengua Española a través del Diccionario Panhispánico de Dudas (2005) donde se considera que refiere al conjunto de países americanos que tienen por lengua oficial el habla española, por lo que otras definiciones similares son América española y América hispánica. De esta manera, territorialmente agrupa a diecinueve países entre los que se encuentran México, Colombia, Chile, Argentina, Perú, Venezuela, Nicaragua, entre otros.

Cabe mencionar que en la presente investigación se indagaron en publicaciones sobre el tema clima laboral en los repositorios académicos en todos los países de Hispanoamérica, y solo se encontraron datos en: México, Colombia, Chile, Costa Rica, Uruguay y Perú, por lo que podría inferirse que el ámbito investigativo propuesto es relativamente nuevo, siendo un campo

académico aún por explorar y descubrir.

2.3.3. Clima Laboral en Bibliotecas

El clima laboral se encuentra relacionado con los conceptos de comportamiento humano y comportamiento organizacional, puesto que es un factor que lo constituye. En cualquier organización es muy importante conocer el recurso humano, su desempeño y contexto, pues Davis y Newstrom (1999) afirman que la comprensión del comportamiento organizacional está determinada por el estudio y aplicación de conocimientos sobre la manera en cómo actúan las personas dentro de las organizaciones, siendo la organización un sistema de relaciones interpersonales de índole laboral, dispuestos en un contexto, constituyéndose de esta manera el clima laboral.

Hay que distinguir entre el clima organizacional y clima laboral. Algunos autores como Uceró lo toman como sinónimos, sin embargo es más preciso hablar de cultura organizacional más que de clima organizacional como puede deducirse de los enfoques teóricos que al respecto realizan Forehand, Gilmer, Halping y Croft, puesto que la entienden como características más o menos permanentes que identifican una organización diferenciándola de otra ya sea desde la percepción del trabajador como de las actitudes de los empleadores su visión, misión y valores, mientras que el clima laboral es más una situación cambiante, pues según la web SIMETRICAL (2018) el clima laboral es el estado anímico colectivo del lugar de trabajo, haciendo referencia a sus sentimientos y emociones de los trabajadores en un momento dado, esperándose por supuesto que ese estado de bienestar sea lo más constante, por lo que las organizaciones se esfuerzan en motivar un buen clima laboral o de trabajo entre sus colaboradores.

A partir de las nociones expuestas, la presente investigación asume el concepto *clima laboral en bibliotecas* como el estado anímico colectivo de las personas que laboran en una biblioteca, buscándose que sea de adecuadas relaciones interpersonales para aumentar la productividad, el buen desempeño y el estado de calidad de vida laboral de los trabajadores de una biblioteca.

2.3.4. Análisis documental

El concepto análisis documental es muy usado como diseño investigativo dentro del ámbito de la metodología de la investigación científica, aunque también es muy común su uso en el área de gestión de la información. En ambos casos refiere a un proceso cognitivo que busca conocer los

contenidos de documentos en diferentes formatos a fin de organizarlos sistemática o estructuralmente con la finalidad de aportar nueva información o conocimientos. Según Corral (2015) el análisis documental refiere al estudio de un documento, independientemente de su soporte (audiovisual, electrónico, papel, etc.), a través de la perspectiva externa que ayuda a identificar un documento y organizarlo en colecciones; y en perspectiva interna cuando al analizar el documento se enfoca a su contenido, estudiando su mensaje, temática y lo que quiere dar a conocer. En la presente investigación se utiliza el concepto análisis documental en ambos sentidos.

2.3.5. Sistematización Conceptual

En la presente investigación se construye una definición a partir de lo expresado por Martinic (1984), Jara (1994) y De Clementi (2004).

Martinic (1984) expresa que la sistematización es un proceso reflexivo que busca organizar los sucesos y resultados de un proyecto u acción de tal manera que se vislumbre las dimensiones que puedan explicarlo mejor. Por su parte Jara (1994) refiere además que se trata de una interpretación crítica de los sucesos asumidos como experiencias que hacen explícita los factores que han intervenido en él de manera concatenada y coherente. Mientras que De Clementi (2004) afirma que no es nuevo el concepto de sistematización ya que siempre ha estado ligado a la metodología de la investigación científica, siendo de dos tipos: La sistematización de información o de datos a través de categorías y relaciones; y, la sistematización de experiencias como constructo cognitivo a partir de la experiencia práctica.

Para efectos de la presente investigación, se entiende el concepto *sistematización conceptual* como un proceso reflexivo y crítico que permite descubrir aspectos nuevos que aporten al tema clima laboral en bibliotecas ordenados categorialmente.

III. Materiales y métodos

3.1. Tipo de investigación

El paradigma a ser considerado para el trabajo, es el humanista, ya que no hace uso de datos estadísticos y tabulaciones.

En este sentido, el enfoque de la investigación es cualitativo, teniendo en cuenta, el análisis sistemático de los documentos. (Martínez, 2006).

Respecto al alcance precisamos que se trata de una investigación exploratoria en cuanto no existen antecedentes directos desde donde partir y circunscribir la investigación. Las investigaciones exploratorias, según Cazau (2006) en la investigación exploratoria buscamos información sobre algún tema o problema por resultar relativamente desconocido en la comunidad científica, y permite conocer y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno para precisarlo mejor (pp.25-26) o como refiere Behar (2008) la investigación exploratoria es pertinente cuando el estudio propuesto tiene pocos o nulos antecedentes como es el presente caso sobre análisis de publicaciones acerca del clima laboral en bibliotecas, puesto que no se evidencian otros estudios sobre el tema, y además se considera que la presente investigación servirá de base para la realización de nuevas investigaciones.

3.2. Abordaje metodológico

Desde el objeto de estudio, la presente investigación es documental-digital. Las investigaciones documentales refieren a procedimientos científicos de observación, análisis e interpretación de datos e informaciones plasmados en documentos de diversa índole (textos, documentos, audios, imágenes, etc.) (Alfonso, 1994), orientados, por supuesto, a la construcción de conocimientos.

Metodológicamente, la investigación asume el análisis hermenéutico de documentos, que según Jurado (2005) a través de ese método y diseño investigativo, se revisan textos de artículos, bibliografías, videos, películas entre otras formas de documentación ya existentes sobre un tema y que pueden ser utilizadas para dar inicio o traer a flote un tema ya tratado, haciéndose un estudio interpretativo de la información recogida. En el presente estudio se analizan documentos

digitalizados sobre el tema clima laboral en bibliotecas, a partir de los cuales se interpretan para categorizar los contenidos y sistematizarlos orgánicamente.

3.3. Objeto de estudio y criterios de inclusión

El objeto de estudio son las publicaciones científicas hispanoamericanas que aborden la temática clima laboral en bibliotecas entre los años 2005 y 2019.

Se asumen como criterios de inclusión: Temática, ubicación geográfica, disposición, tiempo de publicación, e idioma.

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| - Temática: | Clima laboral en bibliotecas |
| - Ubicación geográfica: | Hispanoamérica |
| - Disposición: | Repositorios digitales. |
| - Tiempo de publicación: | 2005 – 2019 |
| - Idioma de publicación: | español |

Aplicándose los criterios de inclusión, se dispuso de 17 documentos para realizar el análisis correspondiente. Estos fueron los siguientes:

Tabla 1. Publicaciones para el análisis documental

Cod.	Título de publicaciones	Año de Publicación	Repositorio
P.1	Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú.	2011	UNMSM-Perú
P.2	Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016.	2017	USIL-Perú
P.3	Diagnóstico de clima laboral en Biblioteca y Bienestar Universitario, de la Universidad Industrial de Santander.	2006	UNB-Colombia
P.4	Diagnóstico del clima organizacional en la red de bibliotecas de los centros universitarios metropolitanos de la Universidad de Guadalajara.	2008	USLP-México
P.5	Diagnóstico del Personal que labora en el Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México.	2005	UNAM-México
P.6	Diagnóstico organizacional de la Biblioteca Institucional de la Superintendencia del Mercado de Valores.	2014	UNMSM-Perú
P.7	Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las universidades de São Paulo y Antioquia.	2006	Interamericana - Colombia
P.8	El clima organizacional en la biblioteca de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.	2015	UNC-Colombia
P.9	Elementos a considerar en la motivación de personal en las Bibliotecas.	2009	UNAM-México
P.10	Estudio de clima organizacional para los colaboradores de la "Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad Nacional, Costa Rica".	2017	UNA-Costa Rica
P.11	Evaluación del desempeño del personal de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la USMP utilizando el formato convencional de apreciación basado en Dolan.	2011	UNMSM- Perú
P.12	Evaluación de servicios y ambiente laboral en una biblioteca universitaria: estudio de caso de la Facultad de Ciencias- Uruguay.	2009	Centro de Documentación- Uruguay
P.13	Análisis del Clima Organizacional en la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN – Managua, periodo 2016.	2017	Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua
P.14	Clima organizacional en los colaboradores de la biblioteca nacional del Perú.	2015	Universidad Privada Norbert Winner
P.15	Clima Organizacional en las Bibliotecas Públicas de la Región Metropolitana de Chile.	2017	Universidad Miguel de Cervantes - Chile
P.16	Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios.	2018	Universidad Nacional Autónoma de México
P.17	El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia	2019	Universidad de la Sabana - Colombia

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los criterios de exclusión, cabe precisar, que las investigaciones que no pertenecen al contexto Hispanoamericano, o que no pertenecen al rango de año de las

investigaciones no han sido consideradas. De igual forma, los trabajos que no han sido explícitos al momento de analizar y fundamentar el clima laboral en las bibliotecas del contexto universitario, no han sido tomados en cuenta, ya que lo ideal es que toda información sume para sistematizarlo en un trabajo novedoso y auténtico.

3.4. Instrumentos de recolección de los datos

Se busca a través de la investigación documental, la revisión y análisis de documentos. Para ello, se utilizó una lista de cotejo para analizar cada uno de los documentos.

En este caso, la investigación se fundamentará en el análisis y lectura de documentos.

3.5. Procedimiento

Para desarrollar la presente investigación se realizó el siguiente procedimiento: Se procedió a recopilar la información referente a la variable de estudio, luego se generaron las preguntas respectivas y luego se planteó cómo procesar lo analizado.

3.6. Análisis de los datos

Para analizar los datos recogidos, se hizo necesario aplicar método y estrategia de categorización, realizándose mediante organización de respuesta por cuadro sinóptico, como una de las formas de procesamiento de análisis de datos (Patton, 1990).

3.7. Criterios éticos

En esta investigación se siguen los criterios propuestos por Koepsell & Ruiz (2015): autonomía, dignidad, beneficencia y justicia.

- Autonomía, en cuanto se tuvo el pleno respeto a las opiniones y trabajo de cada uno de los autores de las publicaciones bajo análisis.
- Dignidad, porque como refieren Koepsell y Ruiz (2015) toda persona debe ser tratada respetuosamente al margen de su origen o condición, siendo consideradas siempre como un fin y nunca como un medio o instrumento. En la presente investigación, al abordar la temática del clima laboral, siempre se valora a la persona en su ser digno, a las cuales

las relaciones laborales, y el clima del trabajo de donde perciben su sustento deben servir.

- Beneficencia, pues en esta investigación en cuanto serie de acciones están motivadas por la buena y recta intención de no causar daño, sino más bien contribuir al conocimiento mediante el estudio acucioso.
- Justicia en cuanto exige que las personas sean tratadas de igual manera, que cuenten con las mismas oportunidades e igualdad de beneficios. Esto busca la presente investigación al reconocer y atribuir en justicia a sus autores respecto a la importancia de sus aportes proporcionando elementos comprensivos para mejorar el clima laboral en bibliotecas, valorándose el perfil humanista que con justicia en todo trabajador debe ser reconocido.

3.8. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científico que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Guba y Liconln (1982), siendo los criterios más difundidos en lo que a investigación científica se refieren. A continuación, se detallan:

- Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad: Debido a que esta investigación se ciñe a los datos estrictamente inferidos de los documentos seleccionados como objeto de estudio y a las unidades de análisis emergentes a partir de ellos. Toda esta información conlleva a resultados fidedignos producto de la objetividad con que se siguió el proceso de análisis.
- Transferibilidad y aplicabilidad: En cuanto la investigación sigue rigurosamente los procesos metodológicos estandarizados para investigaciones cualitativas con diseño de análisis documental, de tal manera que la obtención de resultados genera valiosa información del clima laboral en perspectiva humanista. De igual forma, los resultados y la sistematización empleada pueden ser transferidos y fácilmente aplicables a futuras investigaciones.

IV. Resultados y discusión

4.1. Análisis de resultados

Los resultados de la investigación están orientados a analizar mediante la metodología del enfoque cualitativo y tipo de investigación documental.

Los documentos a analizar, son investigaciones en torno a la temática del clima laboral u organizacional en la gestión del personal de trabajo de las bibliotecas en el ámbito hispanoamericano. Las investigaciones que se han tomado en cuenta para el análisis correspondiente son las siguientes:

Tabla 2. Investigaciones para el análisis documental

Nº	Título de las investigaciones	Codificación
1	Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú.	P1
2	Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016.	P2
3	Diagnóstico de clima laboral en Biblioteca y Bienestar Universitario, de la Universidad Industrial de Santander.	P3
4	Diagnóstico del clima organizacional en la red de bibliotecas de los centros universitarios metropolitanos de la Universidad de Guadalajara.	P4
5	Diagnóstico del Personal que labora en el Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México.	P5
6	Diagnóstico organizacional de la Biblioteca Institucional de la Superintendencia del Mercado de Valores.	P6
7	Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las universidades de São Paulo y Antioquia.	P7
8	El clima organizacional en la biblioteca de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.	P8
9	Elementos a considerar en la motivación de personal en las Bibliotecas.	P9
10	Estudio de clima organizacional para los colaboradores de la "Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad Nacional, Costa Rica".	P10
11	Evaluación del desempeño del personal de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la USMP utilizando el formato convencional de apreciación basado en Dolan.	P11
12	Evaluación de servicios y ambiente laboral en una biblioteca universitaria: estudio de caso de la Facultad de Ciencias- Uruguay.	P12
13	Análisis del Clima Organizacional en la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN – Managua, periodo 2016.	P13
14	Clima organizacional en los colaboradores de la biblioteca nacional del Perú.	P14
15	Clima Organizacional en las Bibliotecas Públicas de la Región Metropolitana de Chile.	P15
16	Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios.	P16
17	El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia	P17

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la primera tabla, se ha considerado 17 investigaciones en torno al clima laboral en las Bibliotecas, bajo contextos nacionales e internacionales.

Las Lista de figuras especificadas en la parte derecha, servirán para identificar al momento de realizar el análisis y la discusión respectiva las investigaciones, sin la necesidad de colocar el nombre completo. Además, para realizar adecuadamente el análisis de los documentos, lo ideal es extraer categorías conceptuales o patrones de todos los documentos, que permitan especificar el análisis del clima laboral en las bibliotecas.

Para ello, es necesario que se elabore una tabla, a través de la cual, se presente la sistematización de lo que cada investigación ha señalado en su estudio, entorno a los siguientes criterios:

- Problemática de estudio.
- Fundamentación teórica.
- Resultados.

Tabla 3

Sistematización de la información presentada por las investigaciones

Publicación	Problemática de estudio	Fundamentación teórica	Resultados
P1	¿En qué medida, las competencias que se aplican en el ejercicio profesional difieren de las competencias que se desarrollaron durante la formación académica universitaria, en los profesionales de las bibliotecas universitarias del Perú en el 2010?	La investigación centra el estudio en la teoría sobre los recursos humanos de Idalberto Chiavenato. El autor plantea el enfoque humanista de los recursos humanos. En ello, se preocupa más por las personas y los grupos sociales, que por las máquinas y los objetivos de las organizaciones. El enfoque humanista toma en cuenta tres etapas: Análisis del trabajo, Adaptación del trabajador al trabajo y Adaptación del trabajo al trabajador. En este sentido, el autor, manifiesta que tanto en las carreras de bibliotecología como en el ejercicio de la profesión, deben considerar como relevante la investigación y el fortalecimiento de las funciones de los trabajadores, lo que va a permitir que se brinde un mejor servicio a la comunidad universitaria.	Es necesario que las universidades promuevan las investigaciones en torno el ejercicio profesional de su personal. El aporte de las bibliotecas es esencial.
P2	¿Cómo se relaciona la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú?	La investigación se fundamenta en esta cita: "En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable." (Phegan, 1998, pág. 13). Es decir, manifiesta que el clima laboral en cualquier institución al ser clave para el desempeño laboral, el colaborador debe buscar la satisfacción del "trabajo por el trabajo".	La cultura en la organización se resuelve y se relaciona directamente con el ejercicio profesional.

<p>P3</p>	<p>¿Cómo se describe el proceso de práctica académica, a partir de la intervención profesional realizada en la División de Recursos Humanos de la Universidad Industrial de Santander, la cual se centra en la Conservación y Mantenimiento del Talento Humano?</p>	<p>Para esta investigación, la organización se define como un sistema social. A través de la cual, las personas logran metas u objetivos, que no lo podrían lograr si no es por el equipo. Por ello, la organización es un sistema abierto, siempre y cuando cada uno de los elementos interactúe y se complementen.</p>	<p>El clima laboral en la institución debe ser tomado en cuenta con la importancia debida, porque muchas veces depende de ello el éxito de la misma.</p>
<p>P4</p>	<p>¿Cuáles son los índices de satisfacción e insatisfacción del personal de la Red de Bibliotecas (REBI) de los centros temáticos metropolitanos de la Universidad de Guadalajara?</p>	<p>La investigación considera la idea del clima organizacional bajo dos concepciones o teorías: La Escuela Gestalt y la Escuela funcionalista. En cuanto a la primera teoría, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento del empleado, lo que promueve la pasividad del individuo ante su entorno. Y en la segunda teoría, manifiesta que, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea, además, las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del Individuo a su medio.</p>	<p>El clima laboral en ese sentido, influye en la calidad del servicio de atención.</p>
<p>P5</p>	<p>¿Cuál es el diagnóstico del personal que labora en el Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México?</p>	<p>La visión de la gestión de recursos humanos en la Biblioteca de la Universidad Nacional Autónoma de México, está fundamentada en la teoría sistémica de la gestión. Es decir, considera a las personas que laboran en esos ambientes, como parte de un todo, como miembros de un sistema general, que lo que busca es brindar un servicio de calidad a la comunidad estudiantil. De igual forma, al manifestar que el personal es la “pieza fundamental de la institución”, valora la</p>	<p>Como resultado de la investigación, el autor manifiesta que la mayoría de los trabajadores del Sistema Bibliotecario, cuentan por lo menos con el bachillerato y Licenciatura. Y las personas que ocupan un puesto académico, tienen estudios de maestría, específicamente en el área de bibliotecología. Lo que ha permitido que, a lo largo de los años, se mejoren los procesos y las funciones de</p>

		importancia de la capacitación constante del personal administrativo y académico.	los trabajadores.
P6	¿Cuál es el diagnóstico organizacional de la Biblioteca Institucional de Superintendencia de mercados y valores?	En la investigación, se empieza manifestando que para que se de un buen Clima Organizacional, es necesario que se fundamente adecuadamente la Cultura Organizacional, en donde a través de ella, los trabajadores tratan de ejercer sus funciones, en torno a principios y valores comunes. De igual forma, se mantiene la teoría del sistema cuando se habla de clima organizacional. Entienden que el clima organizacional o laboral, es un factor que evidencia la conducta de la organización, mas no del personal, más bien ellos se deben adecuar sin importar el puesto que se ocupe, a mostrar en todo momento la conducta de la institución, los valores y principios.	Existen en sí diversas falencias en torno al ejercicio de la parte directiva en miras al clima laboral. La poca atención es un tema que se debe tomar atención.
P7	¿Cuál es el clima organizacional preferido por los bibliotecarios brasileños y colombianos de las Universidades de São Paulo y de Antioquia?	Al igual que las investigaciones anteriores, plantea que el Clima Organizacional, sigue siendo un factor relevante para la gestión del personal. Según lo que los trabajadores opinaron, el clima organizacional, es lo que marca el aspecto laboral de los trabajadores, puesto que permite la cohesión y unión de los fines que cada área tiene. Según lo que plantea la investigación, el clima no es lo que los trabajadores opinan del ambiente laboral, sino más bien es lo que se genere por los objetivos en común de cada ambiente.	Las diferentes formas de ver el clima organización en las bibliotecas, por parte de los trabajadores, impide realmente la uniformidad en torno a cómo considerar el desempeño laboral.

<p>P8</p>	<p>¿Cómo se desarrolla el clima organizacional en la biblioteca de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales?</p>	<p>La primera teoría que se considera en esta investigación es la de la Escuela Gestalt, la cual está orientada hacia la influencia que ejerce la percepción del entorno sobre el desempeño, actitudes o comportamientos de un individuo y aporta los principios de: "a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento". La segunda teoría es la Funcionalista, a través de la cual, manifiesta que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.</p>	<p><u>La asertividad</u>, es un aspecto esencial para lograr el fomento del clima laboral, y eso se debe promover desde la parte directiva, hasta el puesto más reducido del personal.</p>
------------------	---	--	--

<p>P9</p>	<p>¿Cuáles son los elementos a considerar en la motivación del personal en las Bibliotecas?</p>	<p>La investigación se centra en uno de los aspectos claves del clima laboral, que es la motivación del personal. El autor, considera la división tradicional de la motivación, la cual es intrínseca o extrínseca. De igual forma considera que la motivación en primera instancia debe ser ejercida por el director o jefe del personal, el cual en todo momento debe proponer, pero sólo en vista al logro de los objetivos de la organización. De igual forma, el clima laboral en torno a la motivación estará centrada en incentivar a los trabajadores a que, al formar parte de una organización, deben ser pieza clave de la misma en el ámbito laboral correspondiente.</p>	<p>Un aspecto esencial del clima laboral, es la motivación dentro del personal. Mientras más tengamos metas claras y motivadoras, el desempeño y el clima serán los más idóneos.</p>
<p>P10</p>	<p>¿Cómo se desarrolla el clima organizacional para los colaboradores de la “¿Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad Nacional, Costa Rica?</p>	<p>En la investigación se desarrolla un clima organizacional en torno a la teoría sistémica de los recursos humanos. Lo fundamental para que se logre un buen clima laboral es la comunicación y el trabajo en equipo. Tiene en cuenta el aspecto social del ser humano, manifestando que la vida de las personas se compone de una infinidad de interacciones con otros individuos y organizaciones. El ser humano es eminentemente social e interactivo; no vive aislado, sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. Por sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí, a formar organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual y <u>aislada</u> no alcanzaría.</p>	<p>Los canales de comunicación son aspectos que se debe tomar en cuenta para lograr un excelente clima laboral. Ante ello, si la comunicación no es efectiva, no se logran las metas institucionales.</p>

<p>P11</p>	<p>¿Cuál es el nivel del desempeño del personal de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la USMP utilizando el formato convencional de apreciación basado en Dolan?</p>	<p>El desempeño del personal en la Biblioteca mencionada en la problemática, es un factor muy relevante para identificar el problema en la gestión del personal y en el clima laboral. Según el autor, la gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y dirigen a las personas dentro de la organización de forma que consigan las metas establecidas. En este sentido, el clima laboral es un aspecto que forma parte con el sistema de la organización y que fortalece el desarrollo de los procesos funcionales de los trabajadores.</p>	<p>Ante la deficiencia del clima laboral encontrado, se identificaron diversos aspectos a considerar, como la comunicación, la fiabilidad y la cooperación.</p>
<p>P12</p>	<p>¿Cómo evaluar los servicios y el ambiente laboral en una biblioteca universitaria: estudio de caso de la Facultad de Ciencias-Uruguay?</p>	<p>Los servicios que brinda una Biblioteca, guardan una relación muy directa con el clima o ambiente laboral. En este sentido, la investigación promueve la evaluación de los procesos y del personal académico administrativo de la Biblioteca, en torno a la misión de la institución. Los instrumentos aplicados también están acorde a los contenidos de la misión y visión de la institución, más no a las características y funciones generales de los trabajadores. Por ello, la evaluación formulada en diversos aspectos es muy limitada, puesto que sólo considera como relevante el fundamento de la institución a la hora de brindar un servicio, más no en el personal que lo ejecuta.</p>	<p>Con respecto a la evaluación de los trabajadores de la Biblioteca, se ha podido identificar una buena opinión por parte de los estudiantes y de los docentes e investigadores: 93,33% de los estudiantes, aprobaron el desarrollo de sus funciones y el 95,55% de los docentes e investigadores, afirmaron lo mismo.</p>

<p>P13</p>	<p>¿Cómo se desarrolla el Clima Organizacional en la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN – ¿Managua, periodo 2016?</p>	<p>En la investigación, la teoría principal propuesta en la consideración del clima organizacional, es según Chiavenato. Por ende, el enfoque utilizado por el investigador es humanista, teniendo en cuenta al trabajador no como un colaborador más, sino como persona, miembro de una institución.</p>	<p>Es importante concluir que la mayoría de los trabajadores de las bibliotecas, no se quejan por el trabajo, sino por la forma de tratar de la parte directiva. Por ende, es esencial que el liderazgo y el buen clima sean fomentados desde la cabeza.</p>
-------------------	--	---	--

<p>P14</p>	<p>¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en los Colaboradores de la Biblioteca Nacional del Perú-BNP?</p>	<p>Se consideró la teoría de Silva (2009), a través del cual se evidenciaron las dimensiones del Clima organizacional: Dimensiones: Autonomía, Innovación, Entusiasmo y Apoyo, Estilo de Liderazgo, Reconocimiento y Recompensa. Estas dimensiones permiten comprender que la variable de Clima organizacional está centrada en un enfoque funcionalista del desempeño laboral, a través del cual, los colaboradores son vistos simplemente como ejes de la empresa según su productividad.</p>	<p>Los resultados obtenidos determinaron que el 80% de Colaboradores Encuestados consideran que el Clima Organizacional en la BNP, se encuentra en un nivel mediamente favorable, por lo que se concluyó que los Trabajadores perciben un ambiente de trabajo adecuado, que tiende a mejorarse. Asimismo, las dimensiones como: Autonomía, Entusiasmo y Apoyo, Estilo de Liderazgo y Reconocimiento, se encuentran en un nivel medio e influyen en la determinación del Clima Organizacional.</p>
-------------------	---	---	---

<p>P15</p>	<p>¿Cómo mejorar el clima Organizacional en las Bibliotecas Públicas de la Región Metropolitana de Chile?</p>	<p>Uno de los modelos que la investigación trabajó, es el modelo sistémico, el cual es un enfoque de sistemas, es decir, es una manera de pensar en términos de interconexión, relaciones y contexto. Según este enfoque, las propiedades esenciales de un organismo, de una sociedad o de otros sistemas complejos son propiedades del conjunto, que surgen de las interacciones y las relaciones entre las partes, este análisis de las propiedades de las partes y del todo se debe realizar teniendo en cuenta el contexto.</p>	<p>Los resultados dejan un aporte innovador, ya que es el primer modelo de Clima Organizacional que se presenta para las Bibliotecas Públicas del país. Dado esto, el modelo propuesto se puede utilizar como una primera aproximación en cuanto a investigaciones futuras sobre el tema anteriormente expuesto.</p>
-------------------	---	---	--

<p>P16</p>	<p>¿La cultura organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño laboral en bibliotecarios de la ciudad de Mérida, Yucatán, México?</p>	<p>En la investigación, se hizo uso de teorías y autores que utilizaran la cultura organizacional y satisfacción laboral como aspectos correlacionales, pero sólo se centró la investigación en autores que hablaran de cada una de ellas de forma individual: Flynn y Chatman, 2001; Kusluvan y Karamustafa, 2003; Lok y Crawford, 1999; Lund, 2003 y Lukić et al., 2014.</p>	<p>Se concluye que es muy importante que, los cuatro modelos de clima tengan relación, hasta tal punto que <u>estos ayude</u> a los logros de la institución.</p>
-------------------	--	--	---

<p>P17</p>	<p>¿Cómo se desarrolla clima laboral en las bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá?</p>	<p>El enfoque utilizado por el autor, es un enfoque humanista. A su vez, el diagnóstico del clima es una técnica en administración y se ha convertido en el instrumento apto para generar cambios en busca de lograr una mayor efectividad organizacional, ya que consiste en detectar y evaluar las causas que afectan el desempeño de los colaboradores (Chiavenato, 2011).</p>	<p>El clima laboral es estable, aun percibiendo un excesivo programa de rotación, lo cual conlleva a un desempeño laboral un tanto deficiente.</p>
-------------------	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Después de haber sistematizado el análisis de los documentos referentes al estudio del clima laboral u organizacional en las Bibliotecas, se infieren las siguientes categorías:

- **Categoría N° 1:** El clima laboral en las Bibliotecas como problema acontece por la falta de Cultura organizacional y se supera en el desarrollo profesional de los bibliotecarios.
- **Categoría N° 2:** El problema del clima laboral en las Bibliotecas guarda relación con el nivel de insatisfacción de los usuarios.
- **Categoría N° 3:** El problema del clima laboral en las Bibliotecas guarda relación con el nivel de insatisfacción del personal por inadecuada gestión.
- **Categoría N° 4:** Las medidas correctivas para mejorar el clima laboral en las Bibliotecas deben centrarse en fortalecer las buenas relaciones interpersonales y adecuado liderazgo.
- **Categoría N° 5:** El buen clima laboral en bibliotecas se fundamenta en el principio, a través del cual todo trabajador es parte importante de una organización.
- **Categoría N° 6:** La comunicación y el trabajo en equipo son factores relevantes para el buen clima laboral en bibliotecas.
- **Categoría N° 7:** Las publicaciones enfatizan que el clima laboral debe fortalecerse desde las aulas universitarias que forman a los profesionales en Bibliotecología.

Estas categorías inferidas se explicitan más detalladamente, de tal manera que se ejecute la segunda sistematización, desde donde emerja la explicación conceptual y gráfica.

Categoría N° 1: El clima laboral en las Bibliotecas como problema acontece por la falta de Cultura organizacional y se supera en el desarrollo profesional de los bibliotecarios

Se sabe, que las organizaciones prestan especial atención a las competencias que consideran deben poseer los recursos humanos que conformen su equipo de trabajo, por considerarlas su principal activo y de reconocimiento en el ámbito o rubro donde se desenvuelven. Por tanto, el mercado de trabajo actual exige a los profesionales competencias laborales que les permita distinguirse entre quienes demandan un mismo producto o servicio.

Según las investigaciones analizadas, existen dos polos que convergen en el problema del clima laboral en las Bibliotecas: El desarrollo profesional de los bibliotecarios y la falta de Cultura organizacional, ambos deben darse equilibradamente para que mejore el clima laboral. Los documentos analizados señalan:

“Esta inconformidad (económica) genera en las personas sentimientos de frustración e incluso resentimiento y tiende a subestimar los logros de los demás, disminuyendo su capacidad productiva; sin embargo, dentro de este indicador, hay un factor positivo, y es que consideran su salario como fuente de motivación... generando compromiso para con sus labores “ (P.3)

Existen numerosos factores que influyen en el clima laboral dentro de las bibliotecas según los documentos analizados, los cuales se integran en un todo sistémico como por ejemplo falta de gestión integrada dentro del quehacer bibliotecario y de este a su vez con otros estamentos de la organización, lo que genera desconcierto de acción y acumulación de trabajo innecesario puesto que no se tienen claro los flujogramas operativos que lo faciliten. En esta misma línea se encuentra la baja remuneración que influye directamente en el clima laboral, pues suscita desmotivación entre los colaboradores. Para superar todo ello hace falta cambios en las políticas institucionales que al mismo tiempo concienticen a todo el personal en un compromiso unificado de mejora.

El desarrollo profesional de los bibliotecarios cumple un papel relevante para el buen funcionamiento de tales centros de sistematización de la información, y esto es un factor importante para que exista un adecuado clima laboral. Pues está claro que por más tecnología que existiese en ellas, los que la gestionan, organizan y sirven son las personas.

De igual forma, otro factor importante es la cultura organizacional. Si en las Bibliotecas, no se promueve el conocimiento y aplicación de los contenidos de la Cultura Organizacional de la Institución: misión, visión y valores, no se podrá incentivar un buen clima laboral. Puesto que, mientras más comprometidos tengamos a los trabajadores con la misión y visión de la institución, mucho mejor será el desarrollo del clima laboral. Expresan las publicaciones:

“Con la actual gestión se está fomentando valores como el compañerismo, la

solidaridad y la identificación con la institución, explicándole a cada integrante la importancia que tiene cada uno de ellos para el cumplimiento de la misión” (P.11)

Para realizar una síntesis de esta categoría, se puede afirmar, en primera instancia, que las organizaciones van ganando su prestigio y reconocimiento en su rubro a través del excelente desempeño de sus colaboradores o trabajadores. Este reconocimiento externo de las organizaciones es por la existencia de una adecuada gestión y buen clima laboral que suscita motivaciones de buen desempeño.

En esta misma dinámica, los colaboradores deben ser competentes en sus funciones, debiendo estar debidamente capacitados para su buen desempeño. Dentro de toda organización la coexistencia entre los factores Desarrollo Profesional y Cultura organizacional deben darse armoniosamente; pues, en el caso de colaboradores de bibliotecas no bastaría un excelente personal, altamente capacitado, sin claros indicadores de gestión; y de la misma manera la existencia de una coherente cultura organizacional sin el sostenimiento de un personal idóneo.

Categoría N° 2: El problema del clima laboral en las Bibliotecas guarda relación con el nivel de insatisfacción de los usuarios

Es interesante haber descubierto en los documentos selectos la relación entre colaboradores y usuarios de biblioteca en el clima laboral. En efecto, muchas investigaciones evalúan sólo el clima laboral como sistema endógeno, sin vincularlo a variables externas como la satisfacción o no de los usuarios a los cuales brinda servicio.

En este sentido, se infiere que un buen nivel de satisfacción del usuario redundaría en el buen clima laboral entre los colaboradores bibliotecarios. Cabe mencionar que el personal bibliotecario se reconoce como parte de la imagen de toda la organización, una buena autoimagen como colaborador de biblioteca se muestra en la adecuada atención del usuario, quien le brinda reconocimiento haciendo valer su desempeño y profesionalismo, lo que redundaría en una óptima atmósfera laboral. En efecto, en una publicación de resultados evaluativos del clima laboral bibliotecario, se informa:

Es valioso saber que la autoevaluación de la organización, o de un estamento que lo

conforma, es muy útil para encontrar falencias, plantearse como problema en común a fin de que genere un trabajo de equipo. En una autoevaluación una organización bibliotecaria se reconoce de la siguiente manera:

“En este punto se demuestra la capacidad débil de la Biblioteca. El 65% de los encuestados refiere que la biblioteca tiene poca capacidad para adaptarse al cambio. Para ello indican que la dirección *debe ser más participativa en las instancias que se encargan del cambio...*” (P.6)

Los problemas o falencias descubiertas dentro de una organización por los propios colaboradores es sinónimo de oportunidad de desarrollo, de crecimiento que, a la larga, hace cada vez más sólida las relaciones laborales dentro de la organización, pues generarán una mayor identificación con ella, contribuyendo con su perfil profesional y talento. Además, se descubren nuevas posibilidades de conocimiento, tal es el caso de saber que una organización debe ser flexible, para adaptarse a los cambios sociales y a las nuevas necesidades de los usuarios; efectivamente, la identidad de una organización no debe ser monolítica, no se puede tajantemente brindar las mismas soluciones a nuevos problemas. Las nuevas herramientas tecnológicas e informáticas actuales son un claro ejemplo en los centros laborales bibliotecarios y de adaptación a los cambios.

Al mismo tiempo, la autoevaluación organizativa, suscita el reconocimiento de las propias potencialidades de los colaboradores, de tal manera que incremente su motivación y buen desempeño laboral, mejorando por supuesto, el clima de trabajo. En toda organización, y el estamento documentario no es la excepción, debe considerarse al usuario como parte fundamental del clima laboral puesto que es hacia ellos quienes están dirigidos todos los esfuerzos de planificación y mejora, del desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

Sintetizando las ideas inferidas en esta categoría, se afirma a partir de los documentos analizados, que para que haya buen clima laboral es necesario tener en cuenta la satisfacción de los usuarios que viene a ser el sentido de ser y quehacer de la organización. No basta visualizar el buen clima laboral en las relaciones internas entre los colaboradores, sino que los usuarios de las bibliotecas y centros de información deben estar satisfechos con la atención que le brindan los colaboradores. Una segunda idea central de esta categoría refiere a que la insatisfacción externa o interna, dentro de un proceso de evaluación se convierte en un proceso

de mejora, en una oportunidad desde donde puede fortalecerse la identidad de la organización, del grupo de trabajo, haciendo que se reconozca las potencialidades y talentos de los colaboradores de la organización.

Categoría N° 3: El problema del clima laboral en las Bibliotecas guarda relación con el nivel de insatisfacción del personal por inadecuada gestión

Si bien es cierto que los usuarios externos de cualquier organización son el sentido de su ser y quehacer, quienes realizan el servicio brindándolo son igualmente necesarios e imprescindibles, ya que sin una buena gestión ejecutiva de los mismos no habrá un buen clima laboral, disminuye la productividad, se trabaja sin eficacia ni eficiencia, trayendo posibles resquebrajamientos de la organización.

Por ende, se hace patente la estrecha relación entre clima laboral e inadecuada gestión organizacional, prácticamente como una reacción en cadena de hechos y situaciones que desarticulan la organización, que la envuelven en un círculo vicioso que se retroalimenta y fagocita desde lo interior a la organización. Lo expresa el siguiente párrafo de uno de los documentos analizados:

“Se concluye que los factores que influyen en el clima organizacional en este centro de trabajo (Biblioteca universitaria) son los siguientes: ineficiencia en los canales de comunicación, así mismo, deficiencia en el trabajo en equipo, lo cual afecta directamente la relación Jefatura– colaborador y desemboca en desmotivación para el personal colaborador y un posible deterioro en los servicios que se brindan a los usuarios” (P.10).

Ante un entorno laboral así, lo más probable es que se susciten despidos, renunciaciones, o desconocimiento de falta de personal. A veces se piensa desde los directivos de gestión que menos es más confiando en las capacidades de los colaboradores ya estables, sin tener en cuenta lo que realmente necesita su organización en función de cubrir el personal y brindarle su salario y beneficios de acuerdo a ley, e incluso mayor beneficio por productividad y reconocimiento. Dice uno de los documentos:

“A pesar que en líneas anteriores se ha indicado como una de las fortalezas

las capacidades de personal, también percibimos que el personal es insuficiente para el cumplimiento de las tareas. Esto se genera mayormente porque los trabajadores encuentran oportunidades laborales en otras entidades, en las cuales les ofrecen mayores beneficios, lo cual impide y paraliza, muchas veces, algunas actividades”. (P.6)

Existen problemáticas clásicas desde una inadecuada gestión de la organización y que generan insatisfacción laboral e inadecuado clima de trabajo: Desconocimiento y desinformación de las políticas institucionales de ascenso y línea de carrera, falta de comunicación entre estamentos jerárquicos, o ya dentro de la relación entre pares, poca capacidad de trabajo en equipo y espíritu de colaboración, entre otros. Refiere una publicación:

“...existen factores que generan insatisfacción como son: las relaciones interpersonales, que se ven afectadas por los débiles lazos de colaboración y cooperación, que redundan en la falta de integración... por otro lado los empleados (de biblioteca) desconocen las políticas de ascenso establecidas por la institución... finalmente, un aspecto muy preocupante es la seguridad en el trabajo que se ve afectada por la ausencia de instrucciones preventivas en el manejo de los equipos de trabajo; además no están señalizadas las zonas de alto riesgo” (P.3)

Finalizando el análisis de esta categoría se confirma que una gestión inadecuada genera un mal clima laboral en los centros de información y documentación. La teoría de la administración y la gestión de recursos humanos establece que el clima organizacional no solo facilita las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, sino que se convierte en herramienta de desarrollo económico pues efectiviza dinámicamente el principal capital de toda organización: sus recursos humanos. Una mala gestión genera insatisfacción laboral.

Categoría N° 4: Las medidas correctivas para mejorar el clima laboral en las Bibliotecas deben centrarse en fortalecer las buenas relaciones interpersonales y adecuado liderazgo

Cuando las organizaciones a través de los procesos de autoevaluación toman conciencia de sus limitaciones y de sus potencialidades, éstas ayudan a superar las primeras a través de medidas correctivas de diversa índole, medidas que deben involucrar no sólo a un estamento, sino a toda la organización donde jefes y colaboradores pongan de su parte para establecer el

logro del objetivo: superar la limitación. Así lo expresa una de las publicaciones:

“Se debe establecer un plan de mejoramiento para fortalecer los canales de comunicación en la biblioteca tanto a nivel de jefatura como al resto del personal colaborador”. (P.10)

Las medidas correctivas no deben dejarse al azar, sino que han de ser producto de un estudio y planificación debidamente sustentado, se trata de un plan estratégico de optimización con objetivos definidos y metas claras, brindados no solo por miembros de la organización, sino por especialistas externos previo estudio diagnóstico, aplicados con dinámicas apropiadas. Generalmente, en las organizaciones acontecen como debilidades o limitaciones las relaciones interpersonales y la ejecución de gestión, es decir el liderazgo. Así lo enuncian dos de los documentos analizados:

“El plan estratégico está orientado a la optimización del ambiente de trabajo que experimentan los empleados administrativos de la universidad... con el propósito de establecer los objetivos y las acciones dirigidas a incrementar la motivación y satisfacción de los funcionarios. En Biblioteca y en Bienestar Universitario, los aspectos más críticos se presentaron en las variables de: Motivación, Salud ocupacional, Trabajo y Vida personal, y finalmente, Cordialidad y Apoyo” (P.3)

“Se recomienda a las autoridades del área de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú realizar talleres y dinámicas para mejorar y fortalecer la Cultura Organizacional en sus trabajadores, con el fin de obtener un mejor desempeño (...) implementar charlas donde se refuercen los Valores y Filosofía institucional, (...) fomentar que las Creencias de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral (...), establecer políticas enfocadas en la mejora del Clima laboral, ya que es un factor de la Cultura Organizacional que impacta positivamente en el Desempeño Laboral y en el trabajo en equipo de los trabajadores.” (P.2)

Como se puede deducir, además, de los dos fragmentos dispuestos, las bondades de disponer y/o socializar la filosofía institucional para todos los miembros de la organización, y que todo elemento que forma parte de su cultura institucional repercute en el desempeño laboral. Es también sabido que en las organizaciones suele haber una adecuada filosofía institucional, sostenida en sólidos principios lo cual conlleva –al menos teóricamente- a disponer de una excelente cultura organizacional como concepto, pero que en la práctica las actitudes y conductas de los colaboradores de las más diversas jerarquías las desdican. Hay normatividad clara, pero suceden favoritismos, se enuncian valores institucionales, pero se acentúan los vicios, cuanto más graves a mayor jerarquía institucional, por la responsabilidad que abarcan sus funciones. Las medidas correctivas no deben darse a nivel personal, sino en función de perfiles con miras al desarrollo institucional y no de conveniencias. Si así fuera el caso, se acentúa un mal clima laboral, con realidades de liderazgos negativos.

Por otro lado, las medidas correctivas deben darse no en un solo momento, sino que sea un actuar constante dentro de una organización. Las intervenciones correctivas no deben ser asumidas solo como mecanismo sancionador, sino como elemento de desarrollo tanto personal como institucional; por eso, las expresiones correctivas deben ser expresadas con objetividad, tino y prudencia y hasta con caridad cristiana, de tal manera que se la perciba como acto de mejora y no de sanción. Además, según lo sugiere uno de los estudios analizados, deben darse a través de reuniones continuas de tal manera que se mejore así el clima laboral:

“Las reuniones son otro factor importante para destacar su realización debe tener una frecuencia mensual para lograr identificar aspectos que inciden positiva o negativamente en el desarrollo de un buen clima laboral. Los talleres de capacitaciones y las reuniones informales al interior de equipo son de gran valor para establecer lazos de amistad y mayor comprensión entre los funcionarios”. (P.8).

Para concluir el análisis de esta categoría se infiere lo siguiente: La mayoría de problema respecto al clima laboral acontece por una inadecuada comunicación e inadecuado liderazgo en la gestión, por eso los documentos bajo estudio refieren que las medidas correctivas que tomen las organizaciones deben atender principalmente estos aspectos. Se comprende, además, que un buen clima laboral en las instituciones se centra en la relación colaborador-usuario, ambos seres humanos que deben ser atendidos y tratados en su dignidad de personas, como se corrobora también en la siguiente categoría.

Categoría N° 5: El buen clima laboral en bibliotecas se fundamenta en el principio, a través del cual todo trabajador es parte importante de una organización

Una organización está conformada por organismos, no como añadidos sino como elementos imprescindibles: La vida con cada ser orgánico e inorgánico, la personas con sus sistemas, órganos y células... y por consiguiente las instituciones no son la excepción. Toda institución está constituida por los colaboradores distribuidos en sus estamentos y jerarquías implicadas, subordinadas en funciones, pero igualmente necesarias. Acontece en la vida laboral que la organización se la considera más que al organismo, obviándolo o dejándolo de lado, desconociendo su función esencial e imprescindible, necesaria para la organización, aunque pase desapercibido. Esto sucede en las bibliotecas o centros de documentación con los trabajadores,

En ese sentido, el no reconocimiento del colaborador es síntoma de su no valoración y factor esencial para la generación de desmotivación, falta de compromiso, mal servicio a los usuarios. En otras palabras, la total pérdida de sentido en la organización, y en consecuencia un mal clima laboral, por donde se le mire. Por lo contrario, cuando un sistema orgánico es consciente de lo necesario que son sus elementos constituyentes, les da la importancia debida,

trata de fortalecerlos (como por ejemplo mediante la capacitación continua) porque los reconoce como el principal capital de su organización, tal es el caso de lo que muestra el fragmento siguiente:

“Pieza fundamental del sistema es el personal, consiente de esta importancia la Dirección General de Bibliotecas (DGB) realiza acciones para la capacitación y actualización del personal tanto académico como administrativo. En el caso del personal académico la DGB cuenta con un programa anual de cursos de educación continua, que incluye la actualización de temas de vanguardia en el área de la bibliotecología y ciencias de la información e imparte cursos diseñados específicamente a las necesidades de cada una de las áreas que la conforman”. (P.5)

O como se muestra también en el siguiente fragmento, que un buen desempeño laboral acontece por la no coacción, sino por el buen ejercicio de la libertad responsable en el cumplimiento adecuado de las funciones que tenga que ejercer un colaborador, equilibrándolo emocionalmente, haciéndolo gustar de su trabajo y al mismo tiempo desarrollándolo como eficiencia y eficacia:

“La flexibilidad laboral es uno de los atractivos organizacionales que más se valora en la actualidad. Permite a los empleados mejorar el balance entre el trabajo y la vida personal ya que pueden organizar de mejor forma sus horarios y poder estar con sus familias y amigos, usar mejor su tiempo libre para realizar otras actividades y hobbies, y, en general, se liberan en cierta medida del estrés porque se sienten más libres”. (P.6)

Por otro lado, igual de importante que el buen trato al colaborador es el espacio en que se desenvuelve laboralmente, podemos decir que el escenario de trabajo es parte constitutiva del trato que se le brinda a un colaborador. Esta idea básica la refrenda el siguiente enunciado, vinculado estrechamente al anterior, de uno de los documentos bajo estudio:

“Brindar a los funcionarios (trabajadores) espacios físicos amplios, agradables y aseados, con dotaciones de equipos necesarios para realizar el

quehacer bibliotecario, sin interrupciones y en condiciones de total libertad, de forma tal que el funcionario perciba su espacio de trabajo como algo propio, porque nadie, ni nada los invade, los espacios son casi personalizados. Los funcionarios cuentan con el aval de la jefatura para tomar decisiones relacionadas con su trabajo, esta libertad en el actuar y en la toma de decisiones fortalece el vínculo de apego a la Biblioteca, escuchándose comentarios tales como: “De aquí no me voy porque el trabajo es muy bueno”. Estos dos aspectos están directamente relacionados con las dimensiones de: Autonomía y toma de decisiones” (P.8).

A partir de lo vertido en los fragmentos seleccionados de los documentos bajo análisis, todos parecen coincidir que el principio de valoración y respeto de la dignidad del trabajador en cuanto persona es el fundamento para el desenvolvimiento de un buen clima laboral en bibliotecas. Si es que esto no sucediera, la propia organización se estaría desatendiendo en sí misma, fagocitándose irremediabilmente.

Categoría N° 6: La comunicación y el trabajo en equipo son factores relevantes para el buen clima laboral en bibliotecas

Son muchos los aspectos que influyen en la generación del buen o mal clima laboral en las bibliotecas como en toda organización, sin embargo, todo ellos parecen confluir en las inadecuadas comunicaciones interpersonales, ya sea entre el equipo mismo o con las autoridades. Hay veces en que el maltrato acontece entre pares, y otras entre autoridad-y subordinado:

“Como se muestra, la falta de comunicación vuelve a mencionarse como queja y el problema se agudiza cuando se observa que los colaboradores no se sienten motivados por las Jefaturas. Los colaboradores perciben que las Jefaturas no tienen liderazgo o que el trato hacia ellos no es el adecuado (...) los factores que influyen en el clima organizacional en este centro de trabajo son los siguientes: ineficiencia en los canales de comunicación, así mismo, deficiencia en el trabajo en equipo, lo cual afecta directamente la relación Jefatura–colaborador y desemboca en desmotivación para el personal colaborador y un posible deterioro en los servicios que se brindan a los usuarios” (P.10)

Sin embargo, desde las ciencias de la administración, particularmente en la teoría de los recursos humanos y de la gestión organizacional, es sabido y está debidamente fundamentada, la importancia del trato adecuado como elemento imprescindible dentro de las organizaciones, generadora de buen clima laboral, motivador de desempeños de calidad y excelencia. Otro tanto lo es el sistema de recompensas o incentivos que la organización tenga en función metas y logros, debiendo estar reglamentada a fin de no abusar de ellas:

Cuando existe un buen clima laboral, gracias a una buena comunicación y trabajo en equipo efectivo, se redunda en el beneficio del colectivo organizacional, pues el éxito está garantizado en cuanto la organización en pleno es reconocida por su buen servicio:

Por todo lo expresado, se infiere en la presente categoría sobre la suma importancia de la comunicación en las organizaciones, además de la promoción del trabajo en equipo. Ambos factores se concentran en la característica del ser humano como ser relacional, que atiende a la satisfacción de sus necesidades gregarias, dándose no sólo en el ámbito familiar, sino principalmente en el ámbito laboral que genera el sustento diario con calidad de vida.

Categoría N° 7: Las publicaciones enfatizan que el clima laboral debe fortalecerse desde las aulas universitarias que forman a los profesionales en Bibliotecología

Como se conoce, la formación profesional son una serie de acciones sistemáticas cuyo objetivo es la capacitación integral socio-laboral para y en el trabajo, orientada a la calificación de las personas que en su calidad de profesionales la sociedad requiere; por ello no sólo acontece en el nivel de formación básica, sino también contempla la especialización y la actualización de conocimientos y capacidades. Cabe mencionar que la formación de bibliotecólogos y demás profesionales que agrupan las áreas de sistematización de la información logran una serie de capacidades, habilidades y actitudes en el ámbito universitario con la extensión de sus grados correspondientes y que de alguna manera reflejan idoneidad, pero que se va consolidando con la experiencia en el propio ejercicio profesional:

“Por otro lado, no hay que olvidar que la Facultad de Filosofía y letras de la UNAM, forman a los bibliotecólogos y especialistas en información de licenciatura y otorga los grados de maestría y doctorado. Aunque esto no siempre se refleja en las bibliotecas del sistema (...)

Queda mucho por hacer, ya que la introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación nos enfrenta a nuevos retos en la formación profesional, capacitación y sobre todo en la modificación de conductas para el mejor desempeño en las actividades”. (P.5)

Es muy importante la idea que encierra el enunciado de la publicación citada, la de exigencia de una formación continua por parte del profesional de las bibliotecas, debido a los continuos aportes y cambios que la tecnología contribuye en este ámbito de desempeño laboral. Hoy en día la información es tan abundante que quienes trabajan en las bibliotecas y centros de información y sistematización de la misma, deben encontrarse en el máximo desarrollo actualizado, puesto que su labor constituye en accionar imprescindible para el cúmulo de investigadores de las más variadas disciplinas, quienes se encuentran en la expectativa de encontrar información ordenada ya sea reciente o clásica, y de fácil manejo para sus estudios y aportes científicos a la sociedad, son prácticamente un nuevo paradigma educativo en la actualidad.

Por otro lado, las universidades que forman a los bibliotecólogos y demás profesionales de las ciencias de la información no solamente deben estar al pendiente de una idónea formación en las competencias y habilidades de sus egresados, sino además que se motive la investigación sobre diferentes aspectos de los mismos, como por ejemplo: relación entre competencias de perfil de egresado con los perfiles profesionales requeridos, resultados de capacitaciones, proyecciones a futuro dentro del ámbito profesional, el clima laboral en espacios bibliotecarios, entre otras, que al parecer, según aporte de uno de los documentos, en nuestro país aún no se han realizado este tipo de investigaciones:

“Diversas disciplinas han investigado el tema de competencias, dada su importancia en el actual mundo globalizado y competitivo en el que se desenvuelven. La Bibliotecología y Ciencias de la Información se encuentra inmersa en esta realidad... hasta el momento no se ha realizado un estudio sobre competencias profesionales en Bibliotecología en el Perú. Un estudio de competencias profesionales permite al profesional tener un marco sobre los conocimientos, las habilidades, actitudes y aptitudes que son necesarios poseer para el desempeño profesional; a los centros de estudio les brinda la posibilidad de analizar si las competencias que imparten a sus estudiantes se

ajustan a los requerimientos del mercado laboral actual” (P.1)

Ese tipo de estudios investigativos sobre este vasto campo laboral, generará no sólo espacios de discusión sobre el perfil profesional del egresado en esta área, sino que además contribuirá tener un marco teórico que fundamente conocimientos, competencias, actitudes que redunde en un buen servicio al usuario, sino el buen clima laboral y desempeño eficiente de los colaboradores, donde el buen clima laboral sea al mismo tiempo un ambiente propicio de aprendizaje y consolidación de idoneidad profesional y realización personal.

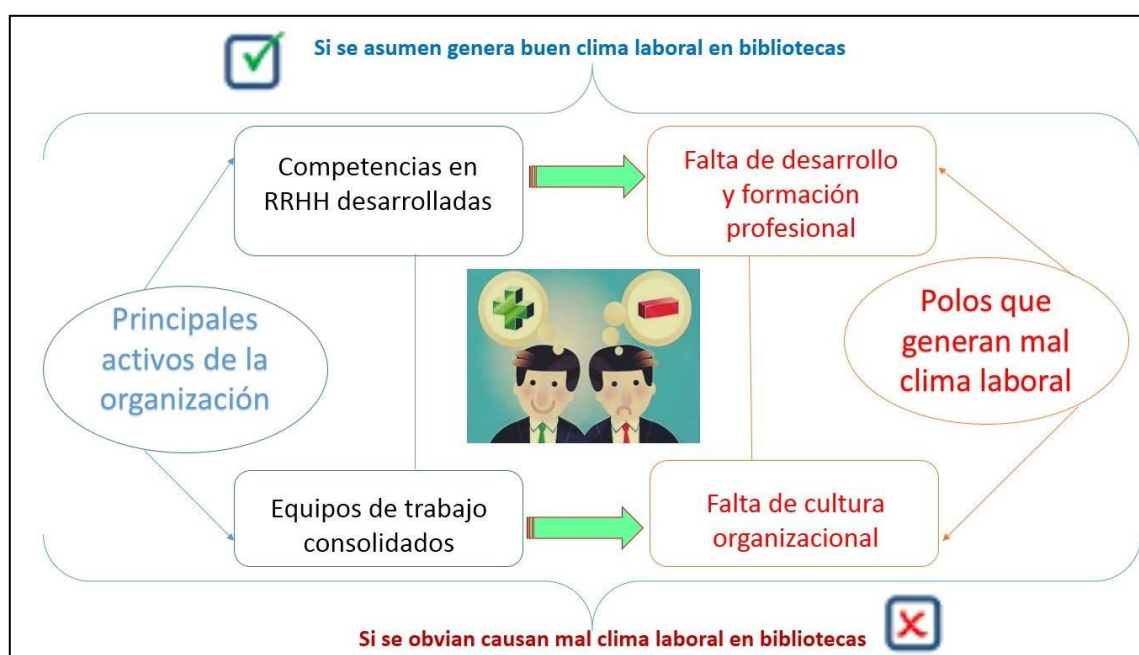
Para terminar el análisis de esta categoría se infiere que los documentos bajo estudio enfatizan una relación entre perfil de idoneidad de los egresados con el perfil profesional requerido, realidad que coadyuva a un buen desempeño y creación de un ambiente laboral idóneo; pudiéndose afirmar que el clima laboral debe fortalecerse desde las aulas universitarias ya sea formando profesionales con las competencias y habilidades requeridas en la actualidad, así como mediante estudios investigativos sobre los profesionales en Bibliotecología.

4.2. Sistematización teórica y gráfica emergente

La categoría N° 1 se sistematiza en la dinámica: Clima laboral en las Bibliotecas - falta de Cultura organizacional – Superación mediante el desarrollo profesional de los bibliotecarios. Con las siguientes ideas centrales:

- Las organizaciones prestan atención a las competencias que deben poseer los recursos humanos que conformen su equipo de trabajo, por considerarlas su principal activo.
- Existen dos polos que convergen en el problema del clima laboral en las Bibliotecas: El desarrollo profesional de los bibliotecarios y la falta de Cultura organizacional, ambos mejoran el clima laboral.
- Existen numerosos factores que influyen sistémicamente en el clima laboral dentro de las bibliotecas generando desconcierto de acción y acumulación de trabajo innecesario.
- El desarrollo profesional de los bibliotecarios es fundamental en el buen funcionamiento de las organizaciones bibliotecarias, siendo un factor importante para que exista un adecuado clima laboral.

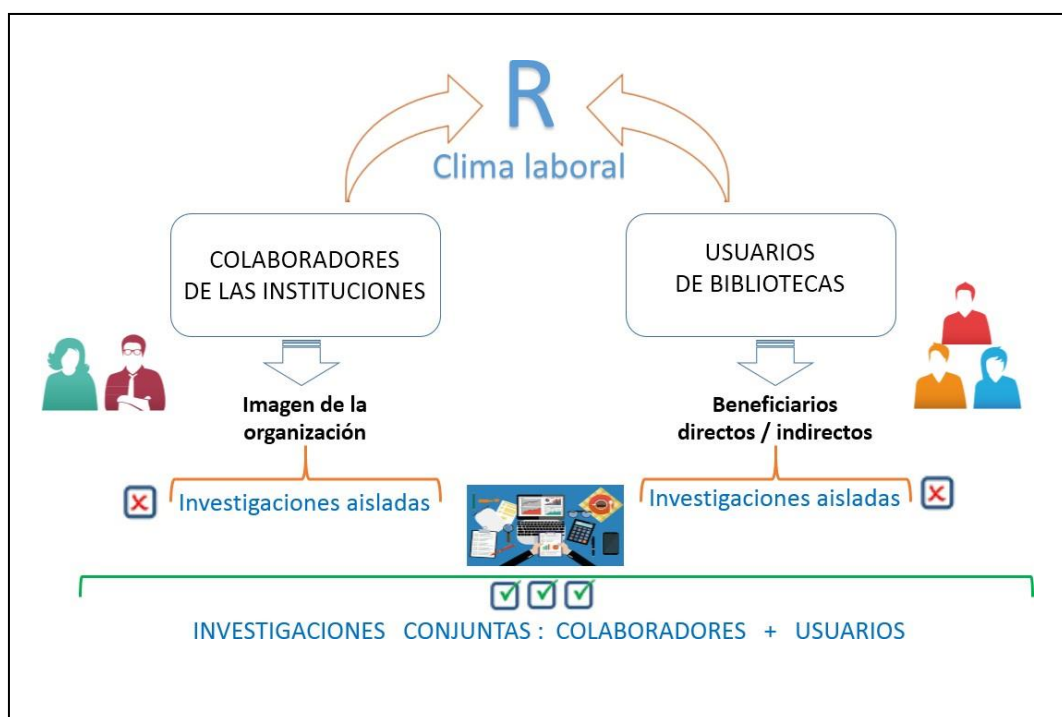
Figura 4. Categoría 1



En la categoría N° 2, se presenta la dinámica: Clima laboral como problema - insatisfacción de los usuarios. Corroborándose con las siguientes ideas marco:

- Varias investigaciones evalúan el clima laboral como sistema endógeno desvinculándolo a variables externas como la satisfacción o no de los usuarios.
- El buen nivel de satisfacción del usuario redundará en el buen clima laboral entre los colaboradores bibliotecarios.
- El colaborador es imagen de la organización. Una buena autoimagen como colaborador de biblioteca se muestra en la adecuada atención del usuario.
- Las falencias descubiertas dentro de una organización por los propios colaboradores es sinónimo de oportunidad de desarrollo, generan una mayor identificación con ella.

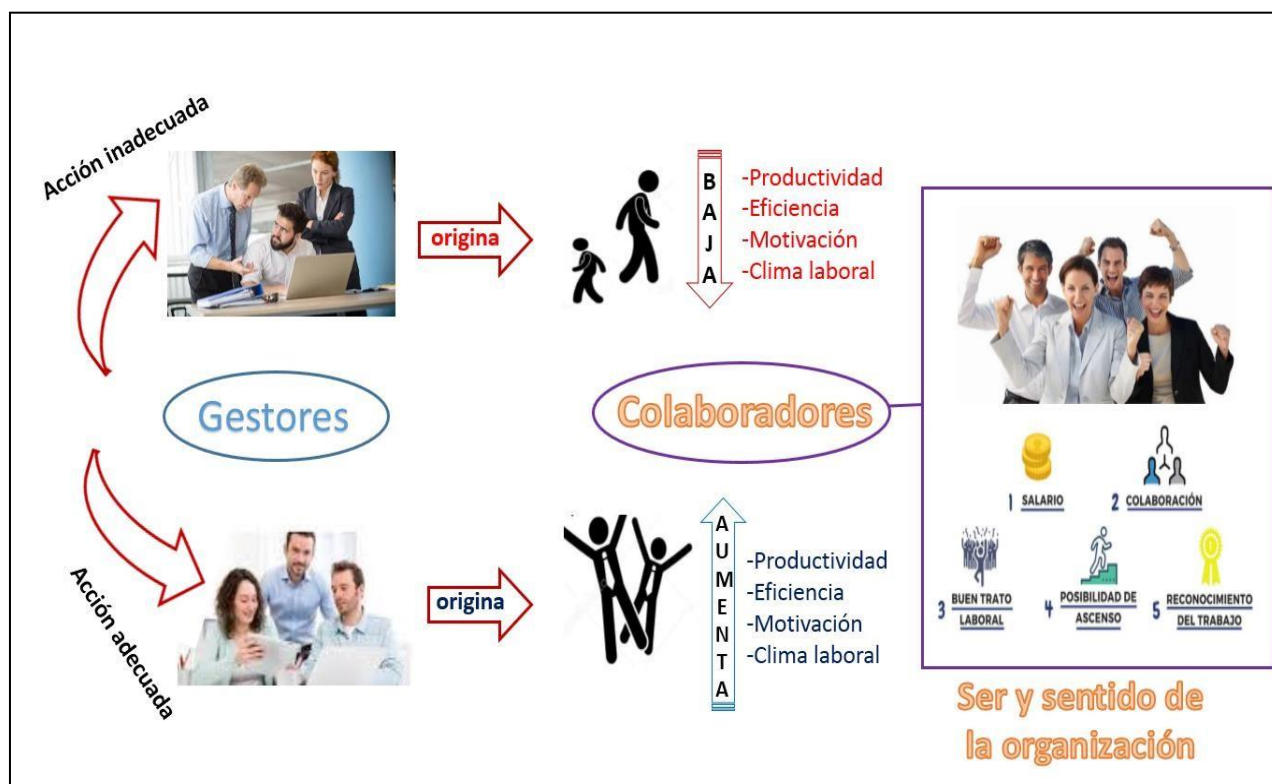
Figura 5. Categoría 2



En la categoría N° 3, se percibe la dinámica: Problema del clima laboral - nivel de insatisfacción del personal - inadecuada gestión, con las siguientes ideas sustentatorias:

- Los colaboradores son el sentido del ser y quehacer de la organización.
- Sin una buena acción ejecutiva de los colaboradores no habrá un buen clima laboral, baja la productividad, resquebraja la organización.
- Existe estrecha relación entre clima laboral e inadecuada gestión organizacional. Ambos generan un círculo vicioso que retroalimenta y fagocita a la organización.
- Una mala gestión genera insatisfacción laboral.

Figura 6. Categoría 3

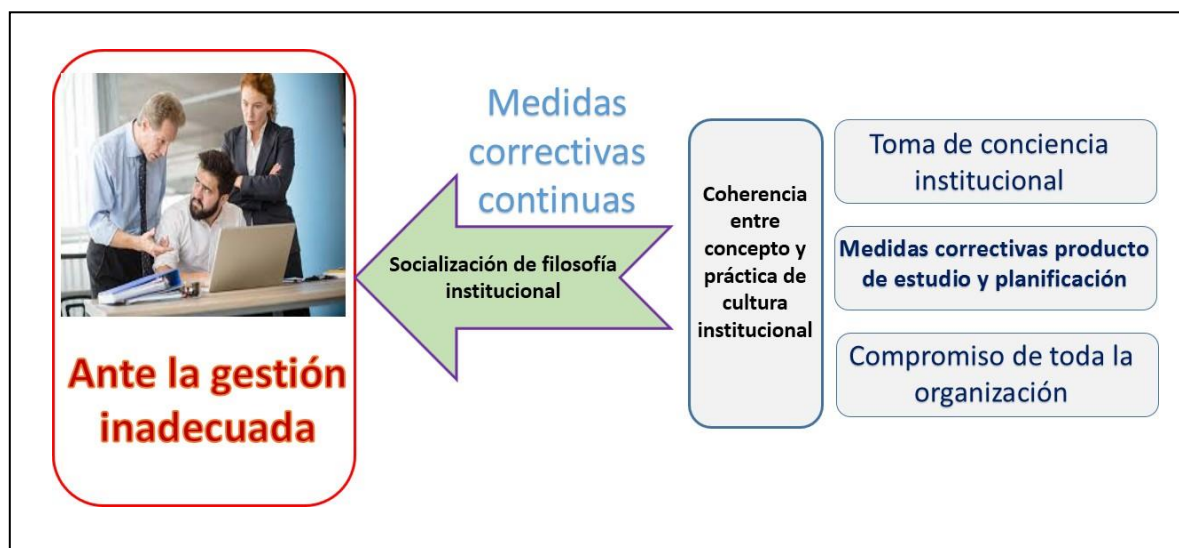


La categoría N° 4, se sistematiza en la dinámica: Medidas correctivas de mejora del clima laboral – Fortalecimiento de relaciones interpersonales y adecuado liderazgo. En el dinamismo acontecen las siguientes ideas:

- Las organizaciones por sus procesos de autoevaluación toman conciencia de sus limitaciones y las superan mediante medidas correctivas de diversa índole.
- Las medidas correctivas no solo competen a ciertos estamentos sino a toda la organización.
- Las medidas correctivas son producto de un estudio y planificación sustentado, pues es un plan estratégico de optimización con objetivos definidos y metas claras.
- Se debe disponer y socializar la filosofía institucional para todos los miembros de la organización.
- Debe haber coherencia entre cultura organizacional como concepto, y la práctica las actitudes y conductas de los colaboradores de las más diversas jerarquías.

- Las medidas correctivas no se dan en un solo momento, sino que sea un actuar constante dentro de una organización.

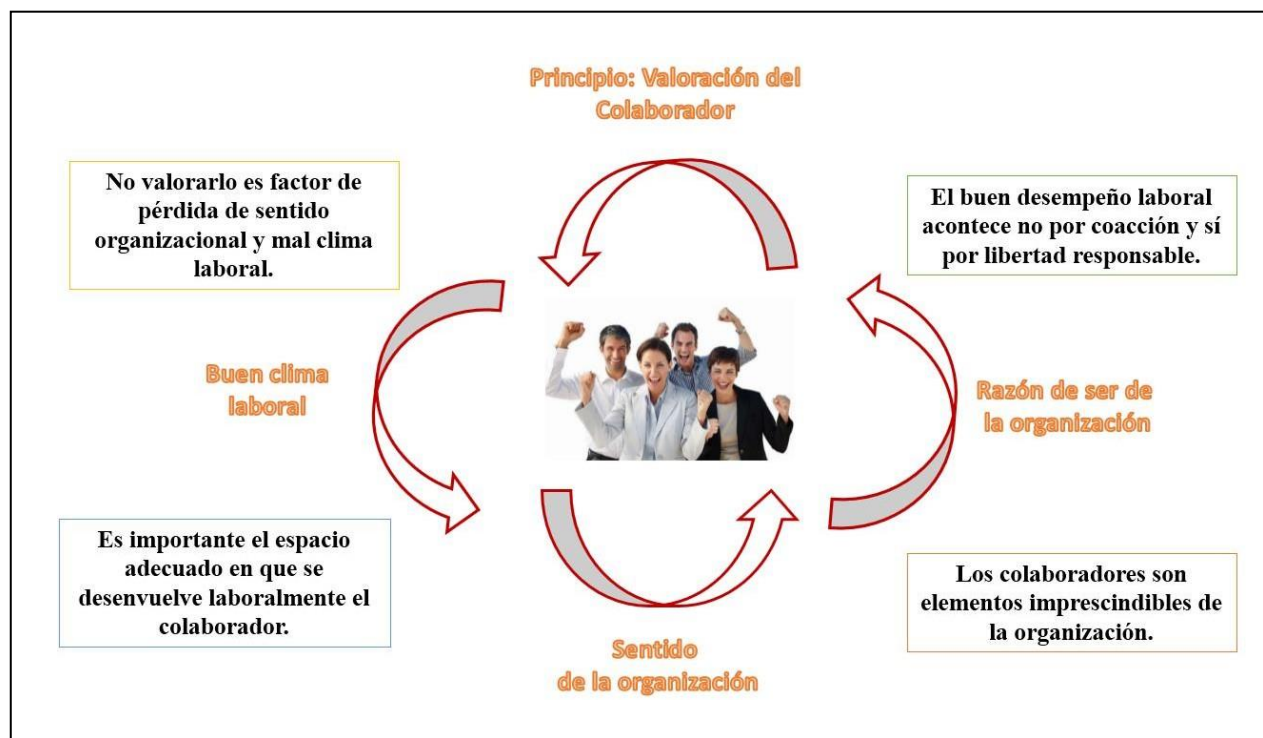
Figura 7. Categoría 4



Desde la categoría N° 5, se sistematiza la dinámica: Buen clima laboral – Principio de valoración del colaborador como miembro importante de una organización. Allí se encuentran inmersas las siguientes ideas:

- Los colaboradores no son añadidos sino elementos imprescindibles de la organización.
- El no reconocimiento del colaborador es mal síntoma de no valoración y factor causante de la total pérdida de sentido en la organización, y mal clima laboral.
- Un buen desempeño laboral acontece por la no coacción, y por el ejercicio de la libertad responsable del colaborador.
- Igual de importante que el buen trato al colaborador es el espacio en que se desenvuelve laboralmente.

Figura 8. Categoría 5



Respecto a la categoría N° 6, se desenvuelve la dinámica: Buen clima laboral en bibliotecas - Comunicación y trabajo en equipo, encontrándose en ellas las siguientes ideas rectoras:

- Todo aspecto que genera un mal clima laboral en las bibliotecas como organización, tiene su causa en inadecuadas comunicaciones interpersonales.
- La teoría de los recursos humanos y de la gestión organizacional corrobora la importancia del trato adecuado como imprescindible dentro de las organizaciones.
- El buen clima laboral generado por una buena comunicación y trabajo en equipo efectivo, beneficia del colectivo organizacional, debiendo ser promovido.

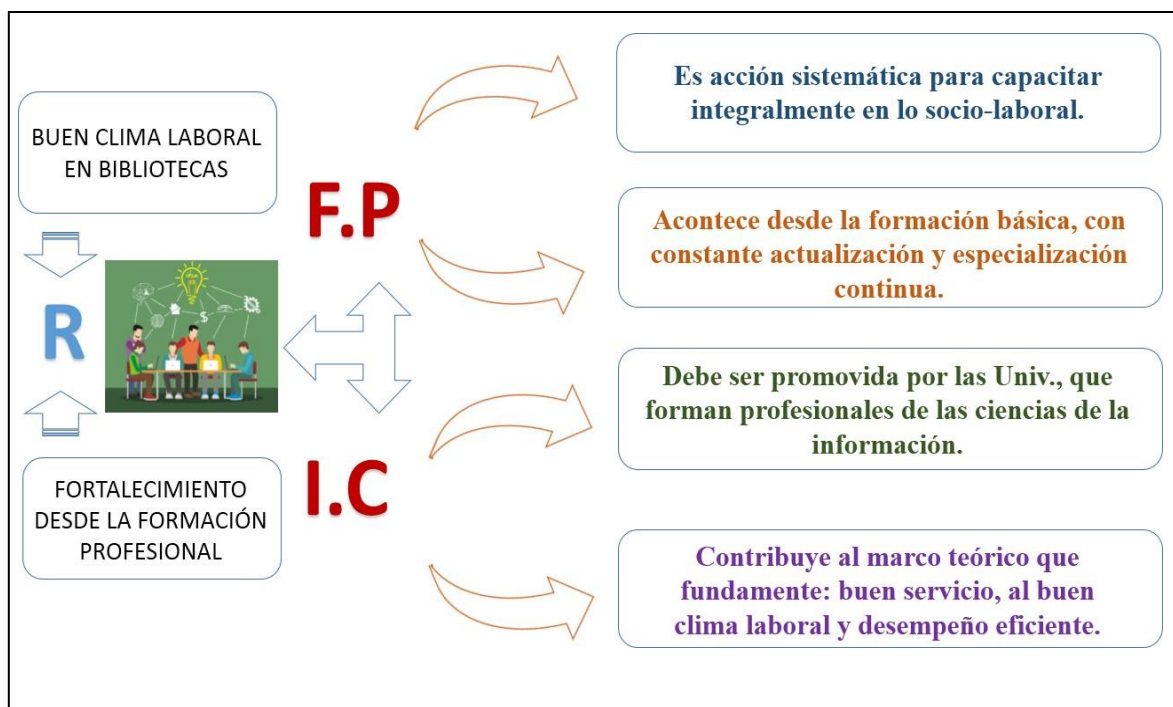
Figura 9. Categoría 6

En función a la categoría N° 7, acontece la dinámica enfatizada en las publicaciones científicas: Buen clima laboral – Fortalecimiento desde la formación profesional. Aquí se encuentran presentes las siguientes ideas centrales:

- La formación profesional es acción sistemática para capacitar integralmente lo socio-laboral para y en el trabajo, orientada a la calificación profesional de las personas que la sociedad requiere.
- La formación profesional del bibliotecario, y de todo colaborador acontece en el nivel de formación básica, con constante actualización y especialización continua (uso TIC) requerido por los investigadores.
- Las universidades que forman profesionales de las ciencias de la información deben motivar la investigación sobre diversos temas referidos a ellos.
- Las investigaciones sobre esta área laboral, contribuye a tener un marco teórico que fundamente conocimientos, competencias, contribuyendo al: buen servicio, buen clima laboral y desempeño eficiente de los colaboradores.

- Existe relación entre perfil de idoneidad de egresados con el perfil profesional requerido, esto coadyuva a un buen desempeño y creación de un ambiente laboral idóneo; debiendo fortalecerse desde las aulas universitarias.

Figura 10. Categoría 7



V. Consideraciones finales

Este estudio, titulado *Publicaciones Científicas Hispanoamericanas sobre Clima laboral en Bibliotecas, análisis documental y sistematización conceptual*, se planteó dos problemas de investigación; el primero referido a ¿Qué contenido conceptual expresan las Publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas?, ante lo cual se propuso como objetivo inferir el contenido conceptual a partir del análisis de las Publicaciones Científicas Hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas.

Ante la problemática y objetivo planteado, se indagó en diversos repositorios académicos virtuales, notando la poca investigación sobre la temática, por lo que se comprueba la importancia en aportes de la presente investigación. Los documentos digitales que calzaron dentro de los criterios de inclusión fueron diecisiete, asignándose la codificación Pn⁰ que indica la publicación y el número asignado. No se consignó un ordenamiento determinado de antigüedad, de lugar o de autor, pues el interés del presente estudio es más teórico-conceptual –de contenido-, por lo que ese tipo de ordenamiento se consideró prescindible.

Se hicieron dos lecturas previas al análisis conceptual propiamente dicho a los documentos selectos, de tal manera que vayan emergiendo las coincidencias conceptuales preliminares entre todos ellos. Para lograr la consolidación se hizo una ficha de sistematización de ideas síntesis. Respondiendo a la primera problemática planteada, se infieren los siguientes contenidos conceptuales:

Primero: Existe relación entre inadecuado Clima laboral en las Bibliotecas y falta de Cultura organizacional.

Segundo: La insatisfacción de los usuarios genera inadecuado Clima laboral en las bibliotecas en cuanto organizaciones.

Tercero: La inadecuada gestión genera insatisfacción del personal con el consecuente problema de mal clima laboral.

Cuarto: Las medidas correctivas de mejora del clima laboral en bibliotecas parten de la concientización de las instituciones, involucran a todos, han de ser planificadas y

continuas orientándose al fortalecimiento de relaciones interpersonales y adecuado liderazgo.

Quinto: Para un buen clima laboral se debe asumir el Principio de valoración del colaborador como miembro importante de una organización.

Sexto: La buena comunicación y el trabajo en equipo generan buen clima laboral.

Séptimo: Para lograr un buen clima laboral se debe iniciar en su fortalecimiento desde la formación profesional.

Ahora bien, como segundo problema a investigar se planteó: ¿De qué manera se podría sistematizar el contenido conceptual expresado en las Publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas?, enunciándose como objetivo proponer una sistematización del contenido conceptual de lo expresado en las Publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas que ayude a los investigadores de la temática. La sistematización propuesta es de tipo gráfica como se visualiza en el apartado correspondiente (4.2. Sistematización teórica y gráfica emergentes) a partir de las categorías como nociones conceptuales emergentes, en donde se realiza aún con más detalle las ideas contenidas en cada uno de los enunciados categoriales.

Sin embargo, se presenta acá una sistematización síntesis sobre el tema investigativo abordado, que denominamos “Decálogo del buen clima laboral en bibliotecas”:

Figura 11. Consideraciones finales



VI. Conclusiones

- Con respecto a la inferencia del contenido conceptual referente a las publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas, cabe precisar los siguientes puntos: que existe relación entre el inadecuado Clima laboral en las Bibliotecas y falta de Cultura organizacional, que la insatisfacción de los usuarios genera inadecuado Clima laboral en las bibliotecas en cuanto organizaciones, además, que la inadecuada gestión genera insatisfacción del personal con el consecuente problema de mal clima laboral, por ende, las medidas correctivas de mejora del clima laboral en bibliotecas parten de la concientización de las instituciones, y deben involucrar a todos. Además, es necesario rescatar que para que exista un buen clima laboral se debe asumir el Principio de valoración del colaborador como miembro importante de una organización, por último, es necesario defender que la buena comunicación y el trabajo en equipo generan buen clima laboral, lo que permite lograr un adecuado fortalecimiento profesional.
- En cuanto a la sistematización del contenido conceptual de lo expresado en las Publicaciones Científicas hispanoamericanas 2005-2019 sobre el clima laboral en bibliotecas, se precisan un conjunto de aspectos sistematizados en el “Decálogo del buen clima laboral en bibliotecas”, los cuales son los siguientes: Concientizar la cultura organizacional, buscar la satisfacción de sus usuarios, fomentar la adecuada gestión y liderazgo, fomentar la satisfacción personal, aplicar medidas correctivas cuando sea necesario, fortalecer las relaciones interpersonales, valorar a cada colaborador, fomentar la buena comunicación y trabajo en equipo y por último fortalecer la formación profesional.

VII. Recomendaciones

Después de lo investigado, se presentan tres recomendaciones:

Primero: Que las universidades que forman profesionales en bibliotecología y ciencias de la información, incluyan en sus planes de estudios aspectos no solo cognitivos sino formativos, de tal manera que sus egresados se desempeñen con idoneidad integral, es decir personal y profesional a fin de que el clima laboral en bibliotecas sea de lo más asertivo.

Segundo: Que se promueva las investigaciones desde el ámbito de la administración, gestión, psicología, Educación, desarrollo social sobre el clima laboral, principalmente en aquellos sectores laborales poco estudiados, pero que son de igual importancia en nuestra era de la información y el conocimiento.

Tercero: La presente investigación puede ser replicada en su proceso metodológico, pero también sus resultados y consideraciones finales pueden ser aplicados de manera extensiva no solo al ámbito organizacional bibliotecario, sino también en las más diversas organizaciones.

VIII. Referencias

- Alfonzo, I. (1994). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas: Contexto Ediciones.
- Arizaga, Y. (2013). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2404>
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. Santiago de Chile: CEPAL.
- https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5582/S0260445_es.pdf Es manual
- Becerra, C. & Bermúdez, J. (2019). El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia. Colombia: Universidad de la Sabana. Recuperado de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/58165>
- Barrera, A. (2014). *Bibliografía comentada de comida prehispánica*. México: UNAM. Recuperado de <https://bit.ly/3az5v1r>
- Behar, D.S. (2008). *Metodología de la investigación*. Argentina: Shalom.
- Bravo, X. & Estela, L. (2015). *Influencia del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de la Victoria en el desempeño laboral de sus obreros*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3645>
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas
- Calva-González, J. J. (2003). Las necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales. *Revista General de Información y Documentación*,

- 13(2), pp. 155-180.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E., y Weick, K. (1970). *Comportamiento gerencial, desempeño y efectividad*. New York: McGraw-Hill.
- Carrillo, S. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima: El Cid editor.
- Carvajal, B. y Méndez, I. (2013). Tratamiento de información en tesis de Maestría, estudio de caso. *Revista Ciencias Holguín*, 9 (13), Recuperado de <https://bit.ly/2wrA9Lj>
- Castillo, E. (2017). *Análisis del Clima Organizacional en la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN – Managua, periodo 2016*. Nicaragua: Universidad de Managua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/9329/>
- Castañeda, C. (2012). *Diagnóstico de la situación de la comunicación organizacional interna en el Instituto Nacional de Cooperativas - Inacop*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales* (3ª ed.). Buenos Aires: Recuperado de <http://recercat.cat/handle/2072/186197>
- Chanduvi, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSalud Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chiang, M., Martín, J. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B, Servicios Editoriales.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración teoría proceso y práctica*. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: McGrawHill/ Interamericana editores.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F.: McGraw-Hill.

Corral, A.M. (2015) *¿Qué es el análisis documental?* Recuperado de <https://bit.ly/32Qvuyw>

Cuesta, C. (2015). *Bibliografía sobre el movimiento estudiantil de 1999-2000 en la UNAM: Documentos electrónicos (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Davis, K & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (10a ed.). México DF: Mc Graw-Hill.

De Clementi, L. (2004). *Guía Metodológica de Sistematización*. Honduras: Programa especial para la Seguridad Alimentaria.

Dijk, T. (1980). *Estructuras y funciones del discurso*. México D.F.: Siglo Veintiuno.

Edel, R., García, A. y Guzmán, F. (2007). *Clima Organizacional*. CIEA. Recuperado de <https://bit.ly/2uUoUdS>

Espín, J. V. (2002). El análisis de contenido: una técnica para explorar y sistematizar información. *XXI Revista de Educación de la Universidad de Huelva*, (4), pp. 95-105.

Flores, M. & Vargas, S. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios*. México: UNAM. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149#:~:text=Los%20resultados%20mostraron%20que%20los,y%20Protecci%C3%B3n%20al%20medio%20ambiente.

Foucault, M. (2003). *La arqueología del saber*. México: Siglo Veintiuno.

Fox, V. (2005). *Análisis documental de contenido: principios y prácticas*. Buenos Aires: Alfagrama.

- Ganga, F; Paredes, L y Pedraja, L. (2015). Importancia de las publicaciones académicas: algunos problemas y recomendaciones a tener en cuenta. *IDESIA-Chile*, 33(4), 111-119.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. México: Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. México: Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Guba E.G & Lincoln Y.S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. *Educ Tech Res Dev*. 30(4), pp.233-52.
- Hall, D. (1972). *Correlatos de identificación de la organización como una función de carrera y tipo de organización*. New York: Ciencias Administrativa trimestral.
- Hernández, R; Orjuela, C; Cabrera, J y Cabrera, L. (2015). Sistematización de trabajos de grado: Propuesta investigativa para la reconstrucción de rutas de conocimiento: *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 15 (2), pp.1-20.
- Huerta, R. & Laura, C. (2015). *Clima organizacional en los colaboradores de la biblioteca nacional del Perú*. Perú: Universidad Norbert Winner. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/159>
- James, L. & Jones, A. (1974). *Clima organizacional: una revisión de la teoría y la investigación*. New York: Boletín psicológico.
- Jara, O. (1994). *Para sistematizar experiencias*. Costa Rica: Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.
- Jurado, Y. (2005). *Técnicas de la investigación documental*. México: Thomsom. Recuperado de <https://bit.ly/3aqny9K>

- Katz, D. y Kahn, R. (1966). *La psicología social de las organizaciones*. New York: John Wiley.
- Koepsell, D. & Ruiz de Chavez, M. (2015). *Ética de la investigación. Integridad científica*. México: CONBIOÉTICA. Recuperado de <https://bit.ly/39slspN>
- Lewin, K. (1951). *Teoría de campos en las ciencias sociales*. New York: Harper & Row.
- Likert, R. (1961). *Nuevos patrones de gestión*. New York: McGraw-Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Harvard Business School Press.
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa (índice conceptual)*. Perú: UNMSM. Recuperado de <https://bit.ly/2IoDXQ5>.
- Martinic, S. (1984). *El Objeto de la Sistematización y sus Relaciones con la Evaluación y la Investigación*. En: Ocampo, A y Berdegué, J. 2000. *Sistematización de Experiencias Locales. Guía Metodológica*. FIDA, Lima.
- Morse, N., Reimer, E. (1956). El cambio experimental de una variable organizativa importante. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, (52), 120-129.
- Moro, T. (2016). *Utopía. España*: Editorial Ariel.
- Mijáilov, A. y Rudzhero G. (1974). *Curso introductorio de informática/documentación*. Caracas: Fundación Instituto Venezolano de Productividad.
- Noreña, L. et al. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Colombia: CHIA. Recuperado de <https://bit.ly/2wrzz05>
- Palma, S. (2000). *La motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*.

Revista de Investigación en Psicología- UNMSM, 3 (1), pp. 11-21

Pallares, C. & Riquelme, J. (2017). *Clima Organizacional en las Bibliotecas Públicas de la Región Metropolitana de Chile*. Chile: Universidad Miguel de Cervantes. Recuperado de <https://www.uncervantes.cl/wp-content/uploads/2019/05/Clima-Organizacional-en-las-Bibliotecas-P%C3%BAblicas-de-la-Regi%C3%B3.pdf>

Patton, M. (1990). *Cómo utilizar los métodos cualitativos en la evaluación*. Newbury Park-California: Sage.

Pinto, M. (1992). *El resumen documental: principios y métodos*. Madrid: Pirámide.

Perelló, J. (1998). *Sistemas de indización aplicados en bibliotecas: clasificaciones, tesauros y encabezamientos de materias*. Madrid: Complutense.

Real Academia de la Lengua Española (2005). "Hispanoamérica". *Diccionario panhispánico de dudas* (1a ed.). Consultado el 25 de enero de 2018.

Robbins, S. (1990). *Organizational theory*. México: Prentice Hall.

Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB

SIMETRICAL. (2018). *La diferencia entre clima laboral y cultura organizacional*.

Recuperado de <https://bit.ly/2PRbYN4>

Solis, A. (2003). *Introducción a los métodos de investigación*. Recuperado el 10 de diciembre de 2019 de <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>

Soto, E. (2007). *Comportamiento organizacional: impacto en las emociones*. México: Thomson Learning.

Suárez, N. & Villalobos, J. (2010). *Tesis de Grado e Investigación Cualitativa*. Venezuela: ULA. Recuperado de <https://bit.ly/3cBbQLp>

Tagiuri, R. (1968). *El concepto de clima organizacional*. Boston: Harvard University.

Ucero, J. M. (2011). *Desarrollo Organizacional: Cultura y cambio*. Madrid: ESIC Editorial.

Vickery, B. (1970). *Técnicas de recuperación de la información*. Londres: Butterworths.