




Encontros Bibli

INFLUENCIA DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL CON EL JEFE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS A TRAVÉS DEL AMBIENTE DE TRABAJO


Influência da relação interpessoal com o chefe na satisfação no trabalho dos funcionários das bibliotecas universitárias por meio do ambiente de trabalho

Influence of the interpersonal relationship with the supervisor on the job satisfaction of employees of university libraries through the work environment


Nancy Irasema Quiroga Garza


Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México
nancy.quirogagr@uanl.edu.mx
<https://orcid.org/0009-0006-7352-0906> 

Marco Antonio Mariano Torres

Universidad Panamericana
Ciudad de México, CDMX, México
mmariano@up.edu.mx
<https://orcid.org/0009-0009-5640-6273> 

Zapopan Martín Muela Meza

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México
zapopan.muelamz@uanl.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0002-3262-9255> 

A lista completa com informações dos autores está no final do artigo 

RESUMEN

Objetivo: Este trabajo aborda como el ambiente de trabajo puede mediar la relación interpersonal con el jefe y la satisfacción laboral de los bibliotecarios que laboran en las bibliotecas de pregrado y posgrado de universidades públicas de alto prestigio que se encuentran en México.

Método: Conceptualmente, se parte de que la satisfacción laboral en las organizaciones está compuesta por factores no sólo intrínsecos, sino también extrínsecos en base a la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, de donde el ambiente laboral es crucial. Además de una revisión sistemática exhaustiva de la bibliografía sobre la temática, se trianguló la recolección y análisis de los datos con 290 encuestas a través de Microsoft Forms a bibliotecarios de las universidades públicas: Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), Universidad de Guadalajara (UDG) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que se encuentran dentro del ranking de las 5 mejores universidades mexicanas. El análisis estadístico de datos se llevó a cabo con los programas SPSS 29.0 y Smart PLS 4.1.0.9.

Resultado: A medida que mejora la relación con el jefe, también se perciben un mejor ambiente de trabajo y mayor satisfacción laboral.

Conclusiones: Se concluye que, para lograr que haya satisfacción laboral en los bibliotecarios de universidades, es importante una óptima relación interpersonal con el jefe y esto a su vez genera un ambiente laboral sano, lo anterior sin tomar en cuenta factores externos como son los escenarios políticos, social, económicos, entorno familiar, aspectos de salud, etc.

PALABRAS CLAVES: Bibliotecarios. Bibliotecas universitarias. Ambiente de trabajo. Relación interpersonal con el jefe. Satisfacción laboral. Teoría de los Dos Factores de Herzberg.

RESUMO

Objetivo: Este estudo aborda como o ambiente de trabalho pode mediar a relação interpessoal com o chefe e a satisfação no trabalho dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas de graduação e pós-graduação de universidades públicas de alto prestígio no México.

Método: Conceitualmente, parte-se do pressuposto de que a satisfação no trabalho nas organizações é composta por fatores não apenas intrínsecos, mas também extrínsecos, com base na Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, segundo a qual o ambiente de trabalho é crucial. Além de uma revisão sistemática exaustiva da literatura sobre o tema, realizou-se a triangulação da coleta e da análise dos dados com 290 questionários aplicados por meio do Microsoft Forms a bibliotecários das universidades públicas: Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), Universidad de Guadalajara (UDG) e Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que figuram entre as cinco melhores universidades mexicanas. A análise estatística dos dados foi realizada com os programas SPSS 29.0 e SmartPLS 4.1.0.9.

Resultados: À medida que melhora a relação com o chefe, também se percebe um melhor ambiente de trabalho e maior satisfação no trabalho.

Conclusões: Conclui-se que, para alcançar a satisfação no trabalho dos bibliotecários universitários, é fundamental manter uma relação interpessoal adequada com o chefe, o que, por sua vez, favorece um ambiente de trabalho saudável, sem considerar fatores externos como cenários políticos, sociais, econômicos, ambiente familiar e aspectos de saúde, entre outros.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecários. Bibliotecas universitárias. Ambiente de trabalho. Relação interpessoal com o chefe. Satisfação no trabalho. Teoria dos Dois Fatores de Herzberg.

ABSTRACT

Objective: This study examines how the work environment may mediate the interpersonal relationship with the supervisor and the job satisfaction of librarians working in undergraduate and graduate libraries at highly prestigious public universities in Mexico.

Method: Conceptually, it is based on the assumption that job satisfaction within organizations is composed not only of intrinsic but also extrinsic factors, grounded in Herzberg's Two-Factor Theory, in which the work environment plays a crucial role. In addition to an exhaustive systematic literature review on the topic, data collection and analysis were triangulated through 290 surveys administered via Microsoft Forms to librarians from the public universities: Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), Universidad de Guadalajara (UDG), and Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), which are ranked among the top five Mexican universities. Statistical data analysis was conducted using SPSS 29.0 and SmartPLS 4.1.0.9.

Results: As the relationship with the supervisor improves, a better work environment and higher job satisfaction are also perceived.

Conclusions: It is concluded that achieving job satisfaction among university librarians requires an optimal interpersonal relationship with the supervisor, which in turn fosters a healthy work environment, without considering external factors such as political, social, and economic contexts, family environment, health aspects, among others.

KEYWORDS: Librarians. University libraries. Work environment. Interpersonal relationship with the supervisor. Job satisfaction. Herzberg's Two-Factor Theory.

1 INTRODUCCIÓN

Este trabajo hace referencia de cómo la relación interpersonal con el jefe puede influir en la satisfacción laboral a través del ambiente de trabajo en los bibliotecarios de bibliotecas universitarias. Se tiene el concepto que su labor se reduce al servicio que prestan a los usuarios en las bibliotecas, sin embargo, su labor va más allá, puesto que ellos se encargan de ordenar, catalogar, manejar e interpretar la información que utilizan los profesionistas de todas las áreas (Evolución, 2014).

La teoría de la motivación que sustenta este trabajo es la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, que contiene factores intrínsecos, llamados motivadores, que están relacionados con la satisfacción laboral, los cuales son: logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad y progreso, principalmente; mientras que los factores extrínsecos, llamados factores de higiene, en sí mismos no generan satisfacción laboral, pero sin ellos, no se lograría tenerla, los cuales son: relación interpersonal con el jefe, ambiente de trabajo, condiciones laborales, salario y seguridad, entre otros (Robbins; Coulter, 2023).

El área de investigación es las bibliotecas de pregrado y posgrado de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), la Universidad de Guadalajara (UDG) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), las cuales se eligieron por tratarse de universidades de alto prestigio en México.

La importancia de la satisfacción laboral en los bibliotecarios de las bibliotecas universitarias repercute en la calidad de la educación, puesto que ellos son los que se encargan de gestionar la información, que es materia prima en la enseñanza universitaria. Asimismo, pueden seleccionar la bibliografía más adecuada para cada una de las materias que se imparten y, se encargan de crear y administrar las bases de datos que se utilizan en toda investigación, la cual representa una piedra angular para alcanzar altos niveles de calidad en la educación, según lo mencionó Quiroga Garza (2024). Rocha y Silva (2016) resaltaron la importancia de las bibliotecas universitarias como espacios donde los estudiantes socializan conocimientos y se convierten en individuos más conscientes mediante un desarrollo cultural y social más profundo que se fomenta en la universidad.

Cabe resaltar que no se encontraron estudios donde la variable ambiente de trabajo sea intermedia entre la variable independiente relación interpersonal con el jefe y la variable dependiente satisfacción laboral en los empleados de las bibliotecas universitarias; los estudios que describen la satisfacción laboral de los bibliotecarios en su mayoría fueron realizados en Nigeria. Durante la pandemia, que tuvo sus inicios en marzo del 2020 y duró 2 años, aproximadamente, se redujo considerablemente las publicaciones acerca de la satisfacción laboral de los bibliotecólogos.

La pregunta central de investigación se enfoca en demostrar si el ambiente de trabajo media la relación interpersonal con el jefe y la satisfacción laboral, ya que el objetivo del estudio es conocer si los mencionados factores influyen en la satisfacción laboral de los bibliotecólogos que trabajan en las bibliotecas de la UANL, la UDG y la UNAM.

2 MARCO TEÓRICO

Esta sección incluye las siguientes subsecciones: antecedentes contextuales, revisión de la literatura y ranking de las mejores universidades en México en 2023.

2.1 ANTECEDENTES CONTEXTUALES

Diversos autores han evidenciado en sus investigaciones la falta de satisfacción laboral que sienten los bibliotecólogos que trabajan en bibliotecas de universidades, debido a que su percepción es que no reciben los mismos beneficios que otros profesionales de la universidad que se encuentran en el mismo nivel (Ogunbanjo, 2021; Khademizadeh, 2019; Pandita; Domnic, 2019; Yaya, 2019).

La satisfacción laboral se entiende como el conjunto de sentimientos y emociones que los trabajadores experimentan respecto a su trabajo, así como las posibles repercusiones que este puede tener en su vida personal y profesional, como señalan, Vásquez Sánchez y Agudelo Velásquez (2017) en un estudio realizado con empleados de bibliotecas de instituciones educativas.

En cuanto a la variable independiente relación interpersonal con el jefe, se observó su influencia en la eficiencia de los bibliotecarios universitarios. De acuerdo con un estudio realizado por Mufeed y Mir (2017), los líderes que apoyan a su equipo de trabajo, específicamente aquellos llamados transformacionales, tienen la capacidad de hacer que las bibliotecas se adapten a los cambios y desafíos del entorno, puesto que una organización que aprende puede innovar, enfrentar la incertidumbre, transformarse, destacarse y prosperar.

Dichos líderes poseen las siguientes cuatro características: influencia idealizada, que es la capacidad de influir en los demás para que alcancen sus objetivos y actuar como modelos a seguir; motivación inspiradora, es decir, la capacidad de inculcar un sentido de autoestima, confianza y motivación, así como crear un entorno en que las personas puedan prosperar; estimulación intelectual, que implica desafiar al personal a ampliar la creación de conocimientos; y consideración individualizada, que se manifiesta cuando los líderes actúan como entrenadores y asesores para ayudar a su equipo de trabajo a alcanzar su pleno rendimiento y realización personal.

La variable mediadora ambiente de trabajo se refiere a las interacciones sociales y profesionales que ocurren entre los empleados y sus compañeros de trabajo (Ling; Mohd-Ossman; Wong, 2022). Los autores señalaron que, para optimizar el desempeño de los empleados, es fundamental crear un ambiente que sea cómodo y socialmente estimulante, lo cual puede contribuir de manera indirecta a mejorar la retención del personal.

Diversas literaturas coinciden en señalar que un ambiente de trabajo positivo en bibliotecas universitarias genera satisfacción laboral (Bignoli; Estrada; McElroy, 2023; Kendrick, 2020; Ling; Mohd-Ossman; Wong, 2022; Chaudhry et al., 2021; Oyerinde; Mayowa-Adebara, 2019). Diversos estudios realizados en bibliotecas universitarias de Nigeria y Colombia han demostrado que la relación interpersonal con el jefe también se asocia con la satisfacción laboral (Nwaigwe, 2015; Idiegbeyanose, 2018; Garcia Serna, 2020).

2.2 UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA RELEVANTE

En el presente estudio, el ambiente de trabajo se considera la variable mediadora entre la relación interpersonal con el jefe y la satisfacción laboral. Delgado Torres (2006) declaró que el ambiente de trabajo incluye varios factores como la interacción con los demás miembros, las dinámicas de grupo, los sistemas de influencia, la atmósfera colectiva, entre otros; si bien este no asegura el éxito de la institución, sin un buen ambiente de trabajo no sería posible lograrlo.

Delgado Torres (2006) realizó un estudio cuantitativo en las bibliotecas de la Universidad de São Paulo (USP), en Brasil, y de la Universidad de Antioquia, en Colombia, donde se evaluaron cuáles factores del ambiente de trabajo fueron más importantes para los encuestados. Entre ellos, se encontraron que los objetivos estuvieran bien definidos: sentir una realización personal con su trabajo, relaciones armoniosas entre subordinados y jefes, prioridades comprendidas por todos; los resultados también mostraron que ellos no se sentían igual de valorados como los demás profesionistas.

Cabe señalar que de la variable independiente relación interpersonal con el jefe, los autores Lo y Stark (2021) realizaron una investigación en la cual entrevistaron a 12 directores (seis hombres y seis mujeres) de bibliotecas académicas en universidades de prestigio de cuatro países diferentes: Australia, Nueva Zelanda, Reino Unido y Estados

Unidos, acerca de cómo abordan la gestión y el liderazgo en relación con las oportunidades y desafíos que enfrentan.

En dicha investigación, la relación interpersonal con el jefe se llevó a cabo mediante el liderazgo transformacional, que contiene cuatro pilares: influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada. Los resultados revelaron que los directores de bibliotecas académicas que adoptaron el liderazgo transformacional obtuvieron una mejora en la comunicación interna, así como en el fortalecimiento de la confianza y el respeto mutuo dentro de la organización. Este enfoque favoreció un entorno de trabajo motivado y creativo, que facilitó tanto el éxito individual como el colectivo y el avance de las instituciones. En general, el liderazgo transformacional contribuyó a un rendimiento organizacional sostenido, apoyado en la capacidad de adaptación a los rápidos cambios que caracterizan el panorama de las bibliotecas académicas a nivel global.

Hinojosa Huamani y Sanchez Ortiz (2023) realizaron una investigación documental de bibliotecas universitarias de los países de México, Perú, Colombia, Brasil, Costa Rica, Uruguay, Managua y Chile, donde destacaron como influye el ambiente de trabajo (variable mediadora en el presente estudio) con la satisfacción laboral, el éxito de la institución, la calidad en el servicio que se brinda y el desempeño laboral; también mencionaron que un buen ambiente de trabajo se sustenta en la cultura, es decir, en los principios y valores que se practican, así como la asertividad, una buena comunicación, cooperación, autonomía, entusiasmo, apoyo, estilo de liderazgo y reconocimiento.

En un estudio realizado por Chuks-Ibe y Ozioko (2014) en bibliotecas universitarias ubicadas en el estado de Níger, se demostró la relación que hay entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral. En dicho estudio se recomendó socializar más para aliviar el estrés y ser un trabajador más feliz y productivo.

Becerra-Márquez y Bermudez-Aponte (2020) investigaron el ambiente de trabajo y su relación con la satisfacción laboral en seis bibliotecas universitarias ubicadas en la ciudad de Bogotá. Se detectó que el ambiente laboral puede mejorar si se incrementa el reconocimiento a los empleados de la biblioteca y que constituye un componente fundamental para la viabilidad y el éxito de los resultados institucionales, además de fortalecer el sentido de pertenencia de los bibliotecólogos. Asimismo, los autores reconocieron que el ambiente de trabajo influye en el rendimiento de los colaboradores y

en el cumplimiento de los objetivos de esta unidad, que apoya transversalmente a la universidad.

2.3 RANKING DE LAS MEJORES UNIVERSIDADES DE MÉXICO EN EL AÑO 2023

De acuerdo con Voccia (2022), quien presenta el ranking de las 100 mejores universidades del país a partir de la recopilación de la información proveniente de diversos rankings internacionales, este se construye con base en datos de organizaciones especializadas en la evaluación y visibilidad de la educación superior, tales como: Symonds (QS), empresa con sede en el Reino Unido especializada en investigación y análisis relacionados con la educación superior a nivel mundial; 4 International Colleges & Universities (4ICU), plataforma que examina universidades y colegios acreditados a nivel internacional, sirviendo como motor de búsqueda y directorio para la educación superior internacional; y el Webometrics Ranking of World Universities, iniciativa del Cybermetrics Lab, un grupo de investigación perteneciente al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), principal organismo público de investigación en España.

En la Tabla 1 se presentan las diez mejores universidades de este ranking.

Tabla 1 – Parte del ranking de las mejores universidades de México en 2023

Posición	Universidad
#1	UNAM - Universidad Nacional Autónoma de México
#2	TEC - Tecnológico de Monterrey
#3	IPN - Instituto Politécnico Nacional
#4	UDG - Universidad de Guadalajara
#5	UANL - Universidad Autónoma de Nuevo León
#6	UAM - Universidad Autónoma Metropolitana
#7	BUAP - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
#8	UV - Universidad Veracruzana
#9	UDLAP - Universidad de las Américas Puebla
#10	UAEMEX - Universidad Autónoma del Estado de México

Fuente: elaboración propia, extraída de Voccia (2022).

3 HIPÓTESIS

La siguiente información sustenta las hipótesis, que son la relación interpersonal con el jefe y ambiente de trabajo (H1), ambiente de trabajo y satisfacción laboral (H2) y la última que es si el ambiente de trabajo media la relación interpersonal con el jefe y la satisfacción laboral (H3); también se presenta el modelo gráfico de hipótesis.

3.1 H1: RELACIÓN INTERPERSONAL CON EL JEFE Y AMBIENTE DE TRABAJO

Los siguientes estudios sustentan la hipótesis uno, que mide el efecto directo entre la relación interpersonal con el jefe y el ambiente de trabajo, la cuál será comprobada durante el transcurso del estudio.

Referente a estudios realizados acerca del vínculo entre relación interpersonal con el jefe y el ambiente de trabajo en bibliotecas universitarias, se incluyó información de estudios realizados por Delgado Torres (2006), Lo y Stark (2021) e Hinojosa Huamani y Sanchez Ortiz (2023).

Delgado Torres (2006) realizó un estudio en las bibliotecas de la Universidad de São Paulo (USP), Brasil, y la Universidad de Antioquia, Colombia, en su estudio acerca del ambiente de trabajo y los elementos que lo componen, entre ellos la relación interpersonal con el jefe. El instrumento diagnóstico fue un cuestionario que contenía 35 situaciones vinculadas con el ambiente de trabajo. La muestra seleccionada estuvo conformada por 101 bibliotecarios de la USP, que representan un 50% del total, y 17 bibliotecarios de la Universidad de Antioquia, que representa un 63% del total. El hecho de mantener una relación interpersonal armoniosa con el jefe resultó ser un factor de alto impacto, obteniendo un porcentaje de 77.2% para los brasileños y un 94.1% para los colombianos.

Lo y Stark (2021) entrevistaron a 12 jefes de bibliotecas universitarias, seis hombres y seis mujeres. Las respuestas obtenidas demostraron que una buena relación interpersonal con el jefe promueve la comunicación interna y la construcción de confianza mutua y respeto dentro de la organización bibliotecaria, mejorando así el ambiente de trabajo.

De acuerdo con una investigación documental realizada por Hinojosa Huamani y Sanchez Ortiz (2023) en diversas bibliotecas universitarias, la relación interpersonal con el jefe es uno de los factores que más influyen en el ambiente laboral. La metodología empleada fue cualitativa, con un enfoque humanista. Una de las conclusiones del estudio fue que la relación interpersonal con el jefe es un factor determinante para el ambiente laboral; los autores señalan que el ser humano es social por naturaleza y la interacción con los semejantes es una necesidad que debe ser satisfecha, siendo esencial en las organizaciones para el logro de sus objetivos.

Hipótesis 1 (H1): la relación interpersonal con el jefe influye positivamente en el ambiente de trabajo.

3.2 H2: AMBIENTE DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL

La siguiente información bibliográfica sustenta la hipótesis número dos, que muestra la relación que existe entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral cuál queda evidenciada con los resultados del presente estudio.

En el análisis de la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral, se incorporaron datos relevantes de investigaciones realizadas por Chuks-Ibe y Ozioko (2014), Alrawahi *et al.* (2020) y Becerra-Márquez y Bermudez-Aponte (2020), que a continuación se describen.

La importancia del buen ambiente de trabajo como causa de la satisfacción laboral en las bibliotecas académicas se deja ver en una investigación realizada por Chuks-Ibe y Ozioko (2014), en el estado de Níger, cuya población de estudio fueron 58 bibliotecarios de instituciones de educación superior. Los resultados fueron analizados mediante el cálculo de medias. Una recomendación de dicha investigación, en relación con la variable independiente ambiente de trabajo, se señaló la importancia de promover la socialización entre los empleados con fin de aliviar el estrés, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

De acuerdo con una investigación realizada por Alrawahi *et al.* (2020), llevada a cabo de febrero a junio de 2017 en tres hospitales principales del Ministerio de Salud: los hospitales Royal, Al Nahdha y Khoula, los cuales se encuentran ubicados en Omán, país localizado en el occidente de Asia, el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral. Dicha investigación fue llevada a cabo mediante discusión de grupos focales para explorar las opiniones de los profesionales de laboratorios médicos. El estudio se considera de métodos mixtos, ya que las discusiones tuvieron un carácter cualitativo, y las respuestas permitieron un análisis semicuantitativo.

En la investigación se analizaron varios factores que influyeron en la satisfacción laboral; el ambiente de trabajo presentó un 26% de empleados satisfechos y un 2% de insatisfechos, siendo el factor con mayor porcentaje de influencia. La mayoría de los encuestados tenía entre 25 y 54 años y contaba con entre 5 y 20 años de experiencia laboral; el 54% eran mujeres y el 46% hombres.

Becerra-Márquez y Bermudez-Aponte (2020) realizaron una investigación en seis bibliotecas universitarias ubicadas en la ciudad de Bogotá, cada una de estas bibliotecas pertenece a universidades privadas que cuentan con acreditación de alta calidad o con certificación de calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Dicha investigación tomó en cuenta como el ambiente de trabajo influye en la satisfacción laboral. En total, participaron 120 personas en el estudio, distribuidas de la siguiente manera, conforme Tabla 2.

Tabla 2 – Descripción de las bibliotecas participantes

Universidad	Bibliotecas	Colaboradores	Participantes por muestra
Universidad de Los Andes	1 General y 3 Centros de Documentación	81	43 (53 %)
Universidad EAN	1 General	25	25 (100 %)
Universidad Santo Tomás	4 Sedes	17	13 (76 %)
Universidad Antonio Nariño	4 Sedes	12	12 (100 %)
Universidad Manuela Beltrán	1 Sede	16	16 (100 %)
Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud	2 Sedes	11	11 (100 %)

Fuente: Becerra-Márquez y Bermudez-Aponte (2020).

En relación con los datos sociodemográficos más representativos, se observó que el 51.2% de los colaboradores son hombres, mientras que el 48.8% son mujeres, lo que sugiere un equilibrio de género. Además, el 58.7% de los colaboradores se encuentran en el rango de edades entre 25 y 35 años, lo que indica una tendencia hacia colaboradores jóvenes. Por otro lado, el 30.6% de los colaboradores son profesionales en bibliotecología, lo que sugiere que la biblioteca como unidad académico-administrativa no requiere criterios de profesionalidad para su ingreso. Asimismo, se observó que el 57% de los colaboradores tienen una antigüedad de entre cero y cuatro años en la biblioteca, lo que señaló una alta rotación de personal. Los resultados mostraron que existe un buen ambiente de trabajo, dicho factor fue el que obtuvo el porcentaje más alto porque representó el 78.4% de la satisfacción laboral.

Hipótesis 2 (H2): un agradable ambiente de trabajo genera satisfacción laboral.

3.3 H3: RELACIÓN INTERPERSONAL CON EL JEFE, AMBIENTE DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL

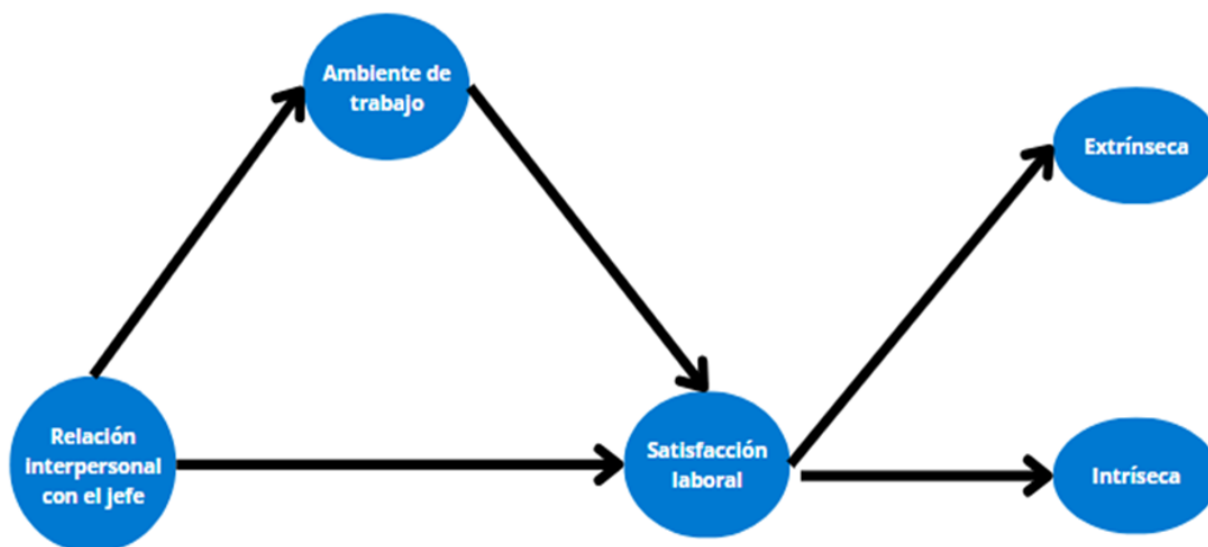
Para la hipótesis número tres, no se encontraron estudios que tuvieran la relación de esas variables, es decir, el ambiente laboral como variable mediadora entre la relación interpersonal con el jefe como variable independiente y la satisfacción laboral como variable dependiente, por lo que la presente investigación busca aportar información que evidencie la relación entre dichas variables.

Hipótesis 3 (H3): el ambiente de trabajo media la relación interpersonal con el jefe y la satisfacción laboral.

3.4 MODELO GRÁFICO DE LA HIPÓTESIS

En la Figura 1 se presenta la representación gráfica de la hipótesis.

Figura 1 – Modelo de las variables



Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción laboral está compuesta por factores extrínsecos e intrínsecos, como se mencionó en la teoría de los dos factores de Herzberg.

4 METODOLOGÍA

Esta sección incluye las siguientes subsecciones: muestra, recolección de datos, instrumento, fiabilidad y validez, análisis de datos, software para encuestas, y software para estadísticas.

4.1 MUESTRA

En la muestra se encuestaron a 290 trabajadores de bibliotecas públicas de tres universidades del país de México: Universidad Autónoma de Nuevo León (n=90), Universidad de Guadalajara (n=90) y la Universidad Nacional Autónoma de México, que se encuentra en Capital de la Ciudad de México (n=110).

En relación con las características demográficas y laborales de los encuestados (ver Tabla 3), la mayoría son mujeres (54.5%). En términos de edad, el 18.6% se encuentra en el rango de 50 a 54 años. El estado civil más común es casado(a) o conviviente (52.1%). El nivel educativo con mayor porcentaje alcanzado es licenciatura o carrera universitaria (46.6%). En cuanto a los datos laborales, la mayor parte de los encuestados (45.9%) trabaja en el área de Servicios al Público, y el tipo de contrato predominante es el administrativo (32.8%). Respecto a la antigüedad en su puesto actual, una cuarta parte tiene menos de 5 años y otra cuarta parte más de 25 años, siendo estos dos grupos los más representativos.

Tabla 3 – Características demográficas y laborales de la muestra

	%
Sexo	
Masculino	45.5
Femenino	54.5
Edad	
30 a 34	10.0
35 a 39	13.1
40 a 44	14.8
45 a 49	13.8
50 a 54	18.6
55 a 59	10.7
Estado Civil	
Soltero(a)	36.9
Casado(a)/Conviviente	52.1
Divorciado(a)/Separado(a)	9.3
Nivel Máximo Educativo Concluido	
Preparatoria	18.6
Carrera Técnica	9.7
Licenciatura o Carrera Universitaria	46.6
Maestría	22.8
Doctorado	2.4
Universidad en la que labora	
Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL)	31.0
Universidad de Guadalajara (UDG)	31.0
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	37.9
Puestos que ocupa o Área de trabajo	
Catalogación	17.9

Circulación	15.5
Servicios al Público	45.9
Jefe de Biblioteca	15.9
Tipo de Contrato	
Técnico bibliotecario	3.8
Bibliotecario	12.8
Bibliotecario de tiempo completo	18.6
Auxiliar Administrativo	30.0
Administrativo	32.8
Años de antigüedad en la biblioteca que labora actualmente	
Menos de 5	25.5
De 6 a 10	19.3
De 11 a 15	11.7
De 16 a 20	7.6
De 21 a 25	10.7
Más de 25	25.2

Fuente: elaboración propia con los datos obtenidos de la encuesta.

4.2 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se llevó a cabo mediante el uso de encuestas, que se aplicaron de manera presencial, virtual y mixta, es decir, en encuesta impresa, a través de correo electrónico o por medio de un QR que se proporcionó personalmente. En la UNAM, se realizó exclusivamente de forma presencial, mediante el llenado a mano de la encuesta impresa, proporcionándoles un link que en ese momento se les envió por correo o a través de un QR que los dirigió a la encuesta en Forms; en la UAG de manera totalmente virtual y en la UANL se aplicó la encuesta de manera presencial o a través de correo. Se empleó un cuestionario estructurado como instrumento de medición.

Las encuestas se administraron de forma anónima y confidencial, previa obtención del consentimiento de los participantes. En promedio, los encuestados completaron el cuestionario en 10 minutos. Las encuestas presenciales se llevaron a cabo durante el horario laboral, mientras que para las encuestas virtuales se enviaron enlaces al cuestionario a las direcciones de correo electrónico de los trabajadores.

4.3 INSTRUMENTO

El cuestionario constaba de cinco secciones:

Información demográfica: registra el sexo, edad, estado civil y el máximo nivel educativo concluido de los participantes.

Información laboral: indaga la universidad en la que labora, el puesto del empleo, tipo de contrato y años de antigüedad en su actual trabajo.

Relación interpersonal con el jefe: la variable se compone de seis ítems, basada en estudios de Idiegbeyanose (2018), Yaya (2019), Vargas Echeverría y Flores Galaz (2019) y Ogunbanjo (2021). Los participantes respondieron utilizando una escala de frecuencia que va desde “completamente en desacuerdo” hasta “completamente de acuerdo”.

Ambiente laboral: la variable se compone de seis ítems, basada en estudios de Jerome (2018), Alrawahi *et al.* (2020), Vargas Echeverría y Flores Galaz (2019) y Ogunbanjo (2021). Los participantes respondieron utilizando una escala de frecuencia que va desde “completamente en desacuerdo” hasta “completamente de acuerdo”.

Satisfacción laboral: la variable se compone de ocho ítems, cuatro pertenecientes a factores intrínsecos y los otros cuatro a factores extrínsecos basada en estudios de Idiegbeyanose (2018), Vargas Echeverría y Flores Galaz (2019) y Ogunbanjo (2021). Los participantes respondieron utilizando una escala de frecuencia que va desde “completamente en desacuerdo” hasta “completamente de acuerdo”.

4.4 FIABILIDAD Y VALIDEZ

Se evaluaron la validez y la fiabilidad de las variables relación interpersonal con el jefe, ambiente de trabajo y satisfacción laboral. La validez convergente se confirmó a partir de las cargas factoriales de los ítems, mediante la medida de alfa de Cronbach(α), todas superiores a 0.708, y la Varianza Extraída Media (AVE), con valores superiores a 0.50 en todas las variables. Asimismo, la fiabilidad se evaluó mediante la Fiabilidad Compuesta (F.C.), en dónde sus valores oscilan entre 0.830 y 0.922, lo que significa que son de buenos a excelentes. Estos resultados aseguran la validez y fiabilidad de las mediciones (ver Tabla 4).

Tabla 4 – Validez convergente y fiabilidad de las variables en la muestra final

Variables/indicadores	Cargas	α	F.C	AVE
<i>Relación Interpersonal con el jefe</i>		0.899	0.922	0.664
Mi jefe confía en el trabajo que realizo	0.744			
Mi jefe me toma en cuenta para participar en la toma de decisiones	0.841			
Recibo retroalimentación por parte de mi jefe, acerca del trabajo que realizo	0.840			
Mi jefe promueve la participación para aportar sugerencias e ideas innovadoras acerca del trabajo	0.803			
Tengo comunicación directa con mi jefe inmediato	0.773			

Variables/indicadores	Cargas	a	F.C	AVE
Mi jefe atiende si le manifiesto algún problema laboral pertinente a mi puesto	0.880			
<i>Ambiente de trabajo</i>		0.876	0.908	0.624
Existe integración de mi equipo de trabajo para resolver problemas	0.820			
Estoy dispuesto a escuchar y colaborar con cualquier miembro de mi equipo cuando se requiere	0.604			
Participo en la toma de decisiones de mi equipo de trabajo	0.735			
Hay un ambiente de compañerismo en mi lugar de trabajo	0.850			
Me siento apreciado cuando logro o completo una tarea	0.833			
Hay un sentimiento de cohesión de personal y trabajo en equipo	0.866			
<i>Satisfacción laboral</i>		0.854	0.886	0.823
<i>Extrínseca</i>		0.726	0.830	0.830
Me siento satisfecho con las actividades que realizo en mi puesto de trabajo	0.726			
El contrato que tengo en la institución me brinda estabilidad laboral	0.666			
El reglamento de la institución en la que trabajo permite trabajar con tranquilidad	0.848			
Existe una buena relación entre la dirección y el resto de los empleados	0.718			
<i>Intrínseca</i>		0.811	0.876	0.876
Tengo libertad para elegir la manera de trabajar	0.801			
Existe reconocimiento recibido por el desempeño de mi cargo	0.810			
La institución me asigna responsabilidad acorde a mi puesto de trabajo	0.810			
La institución en la que laboro presta atención a las sugerencias que realizo	0.773			

Fuente: elaboración propia, a partir de una muestra de 290 empleados de bibliotecas de universidades públicas.

La validez discriminante se evaluó a través del Ratio Heterotrait-Monotrait (HTMT), con valores inferiores a 0.90, lo que sugiere que la varianza única de cada constructo es mayor que la varianza compartida con otros constructos, indicando una validez discriminante adecuada. Además, los intervalos de confianza del HTMT no incluyeron el valor de 1, reforzando esta conclusión (ver Tabla 5).

Tabla 5 – Validez discriminante a través del criterio del Ratio Heterotrait-Monotrait (HTMT)

	AT	SLE	SLI	RIJ
SLE	0.569 [0.572;0.786]			
SLI	0.591 [0.579;0.799]	0.645 [0.703;0.880]		

	AT	SLE	SLI	RIJ
RIJ	0.618 [0.579;0.763]	0.444 [0.378;0.651]	0.499 [0.465;0.693]	
SL	0.640 [0.630;0.824]	0.905 [1.094;1.182]	0.909 [1.038;1.107]	0.521 [0.469;0.692]

Fuente: elaboración propia, a partir de una encuesta realizada a 290 empleados de bibliotecas de universidades públicas.

Nota: ambiente de trabajo (AT); satisfacción laboral extrínseca (SLE); satisfacción laboral intrínseca (SLI); relación interpersonal con el jefe (RIJ); satisfacción laboral (SL).

4.5 ANÁLISIS DE DATOS

Los análisis estadísticos se llevaron a cabo mediante el programa del software IBM Statistical Package for Social Sciences (SPSS 29.0) y Smart PLS 4.1.0.9.

Para la recolección de datos, las encuestas virtuales se llevaron a cabo mediante Google Forms; posteriormente, se generó un enlace y fue enviado por correo electrónico a la unidad de estudio. De manera presencial, también se proporcionó un QR que dirigía al cuestionario.

En cuanto al análisis de los datos, la técnica estadística empleada fue el modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM).

5 RESULTADOS

Los resultados indican que hay correlaciones significativas entre las variables, lo podemos ver en las columnas 1 y 2 ($p < .05 \rightarrow$ significativa, con un 95% de confianza). En particular, la relación interpersonal con el jefe tiene una correlación positiva moderada con el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral, lo que sugiere que a medida que mejora la relación con el jefe, también se perciben un mejor ambiente de trabajo y mayor satisfacción laboral (ver Tabla 6).

Tabla 6 – Correlación de las variables

Variable	n	M	SD	1	2	3
1. Relación interpersonal con el jefe	290	4.3	0.87	----		
2. Ambiente de trabajo	290	4.1	0.92	.593**	----	
3. Satisfacción laboral	290	4.0	0.82	.611**	.629**	----

Fuente: elaborada propia con los datos recolectados.

Nota: número de encuestados (n); media (M); desviación estándar (DE).

**p<.05

El análisis de mediación implica el examen de los efectos directo e indirecto. En cuanto al efecto directo, los resultados muestran que la relación interpersonal con el jefe influye positivamente en el ambiente de trabajo ($\beta = 0.618$, $p=0.00$), y que el ambiente de trabajo influye de forma positiva en la satisfacción laboral ($\beta = 0.514$, $p=0.00$). Ambos resultados presentan una probabilidad de error menor a .01 ($p < .01$), lo que evidencia un nivel de confianza del 99%.

En cuanto al análisis del efecto indirecto, tal como se muestra la Tabla 7, la relación interpersonal con el jefe impacta la satisfacción laboral a través del ambiente de trabajo ($\beta = 0.318$, $p=0.00$), con un efecto mediador Variance Accounted For (VAF) de 0.500, lo que significa que la relación interpersonal con el jefe influye en la satisfacción laboral tanto en forma directa (0.203) como indirecta a través del ambiente de trabajo (0.318).

Tabla 7 – Análisis de mediación

	β	t-valor	Bootstrap 95% intervalo de confianza	p- valor	R ²
Efecto directo					
Relación interpersonal con el jefe=> satisfacción laboral	0.203	2.916	[0.066;0.335]	0.004	
H₁: Relación interpersonal con el jefe => Ambiente de trabajo	0.618	15.078	[0.538;0.698]	0.000	38.2%
H₂: Ambiente de trabajo => satisfacción laboral	0.514	8.319	[0.392;0.640]	0.000	26.4%
Efecto mediador					VAF^a
H₃: Relación interpersonal con el jefe=> ambiente de trabajo => satisfacción laboral	0.318	6.627	[0.232;0.420]	0.000	0.500

Fuente: elaborada a partir de una encuesta realizada a 290 empleados de bibliotecas de universidades públicas.

Nota: β = (Beta) tamaño del efecto es decir la relación; t-valor = qué tan fuerte es la evidencia estadística; Bootstrap IC 95% = rango confiable de valores; p-valor = nivel de significancia; R² = poder explicativo del modelo.

El t-valor indica qué tan significativa es la relación, al estar su valor alejado de cero en todas las relaciones de las variables, queda demostrada que se rechaza la hipótesis nula

(H0) y se aceptan las hipótesis alternativas presentadas en esta investigación (H1, H2 y H3).

Por su parte, el intervalo de confianza Bootstrap 95%, al no incluir el valor cero en ninguna de las relaciones entre las variables, indica que el efecto es significativo, lo que respalda los resultados obtenidos.

Asimismo, el coeficiente de determinación R^2 indica cuánto de la variabilidad de la variable independiente explica el modelo. Así, la relación interpersonal con el jefe explica el 38.2% de la variación en el ambiente de trabajo y el ambiente de trabajo explica el 26.4% de la variación en la satisfacción laboral.

6 DISCUSIÓN

Este trabajo se encuentra entre los primeros en evidenciar de como el ambiente de trabajo media la relación interpersonal con el jefe y la satisfacción laboral en los empleados de las bibliotecas de universidades públicas.

Se demostró la fiabilidad y la validez del estudio. En cuanto a la validez externa, se tomó una muestra aleatoria y significativa aplicando la fórmula para muestras finitas por estratos, tomando cantidades proporcionales de bibliotecarios y bibliotecólogos de cada biblioteca de pregrado y posgrado de las tres universidades antes mencionadas. Respecto a la validez interna, se aplicaron pruebas de alfa de Cronbach, la Varianza Extraída Media (AVE) y el Ratio Heterotrait-Monotrait (HTMT). Se utilizó, también, el método de ecuaciones estructurales y se contó con la valoración cualitativa de tres doctores expertos en el área y en la cátedra.

La validez estadística se evidenció por contener un nivel de significancia de $p < 0.05$, con intervalos de confianza de 95% para determinar la precisión. La variable independiente es la relación interpersonal con el jefe, la variable mediadora es el ambiente de trabajo y la variable dependiente es la satisfacción laboral, que se divide en extrínseca e intrínseca.

La presente investigación concuerda con investigaciones previas realizadas en bibliotecas universitarias por Delgado Torres (2006), Lo y Stark (2021) e Hinojosa Huamani y Sanchez Ortiz (2023), dónde quedó demostrado que una buena relación interpersonal con el jefe influye positivamente en el ambiente de trabajo. En cuanto a la repercusión positiva del ambiente de trabajo en la satisfacción laboral, la presente investigación también concuerda con investigaciones realizadas por Chuks-Ibe y Ozioko (2014), Alrawahi *et al.* (2020) y Becerra-Márquez y Bermudez-Aponte (2020). Así mismo coincide con la

publicación realizada por Farias y Costa (2017), en la relevancia del trabajo llevado a cabo por el bibliotecólogo universitario como agente de transformación para los usuarios en el acceso, búsqueda y uso de la información para coadyuvar en su desarrollo profesional.

Una limitante es que no se encontraron investigaciones dónde el ambiente de trabajo medie la relación interpersonal con el jefe y la satisfacción laboral, por tanto, el presente trabajo se encuentra entre los pioneros en dicha temática.

En cuanto a las implicaciones, cabe resaltar la importancia de la labor realizada por los bibliotecarios, puesto que ellos se encargan de ordenar, catalogar, clasificar, interpretar la información que se utiliza en la investigación y en la docencia de toda universidad, así como en la elaboración de metadatos, de hipervínculos, en el emprendimiento de negocios, etc. De ahí la importancia de fijar la atención en su satisfacción laboral, puesto que, resolviendo ese tema, se pretende aumentar la calidad de la información y del servicio proporcionado por los mencionados profesionistas, cuya labor es de suma importancia para el progreso de la educación y de la investigación (Quiroga Garza, 2024).

Cabe mencionar que existen factores externos, como lo son los representados por escenarios políticos, sociales, económicos, y por factores personales, entre los que destacan la familia, salud, bienestar personal y psicología de cada individuo, que influyen en la satisfacción laboral y dan apertura para continuar con la investigación de la variable de satisfacción laboral.

7 CONCLUSIÓN

La participación del personal bibliotecario en conferencias y actividades académicas, mediante la impartición de temas como el uso de la inteligencia artificial en la búsqueda y gestión de la información, tomando en cuenta la ética, permitiría recibir reconocimiento público por parte de la universidad, lo cual contribuiría a la construcción de un ambiente de trabajo favorable, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la valoración profesional y la integración del personal en la dinámica institucional.

En este sentido, este estudio permitió evidenciar que el ambiente de trabajo desempeña un papel mediador significativo entre la relación interpersonal con el jefe y la satisfacción laboral de los empleados de bibliotecas universitarias. A través del análisis estadístico riguroso y el respaldo cualitativo de expertos, se confirmó la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados, así como la relevancia del modelo teórico propuesto. Los hallazgos reafirman la influencia positiva de una relación saludable con el

jefe en la construcción de un ambiente laboral favorable, el cual, a su vez, impacta de manera directa tanto en la satisfacción extrínseca como en la intrínseca de los trabajadores.

Así, este trabajo no solo concuerda con estudios previos sobre las variables analizadas, sino que aporta evidencias novedosas que intentan demostrar empíricamente el papel mediador del ambiente de trabajo, un aspecto poco abordado hasta ahora en el contexto de las bibliotecas universitarias. Este trabajo también destaca la necesidad de fortalecer las condiciones laborales de los bibliotecarios, reconociendo su contribución esencial en los procesos de enseñanza, investigación y gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior. De este modo, fomentar ambientes laborales sanos y relaciones interpersonales positivas entre los bibliotecarios y sus jefes, puede contribuir significativamente al bienestar del personal y, por ende, a la mejora continua del servicio bibliotecario.

REFERÊNCIAS

- ALRAWAHI, *et al.* The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. **Heliyon**, [s. l.], v. 6, n. 9, e04829, set. 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04829>. Acceso en: 3 nov. 2025.
- BECERRA-MÁRQUEZ, C. V.; BERMUDEZ-APONTE, J. J. El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 34, n. 84, p. 59–77, jul./sept. 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58165>. Acceso en: 3 nov. 2025.
- BIGNOLI, C.; ESTRADA, N.; MCELROY, K. Status in academic libraries: seeking solidarity rather than binary. **College & Research Libraries News**, [s. l.], v. 84, n. 4, p. 145-148, apr. 2023. Disponible en: <https://doi.org/10.5860/crln.84.4.145>. Acceso en: 3 nov. 2025.
- CHAUDHRY, M.S.U. *et al.* Impact of workplace environment on performance in university libraries of Lahore, Pakistan. **Library Philosophy and Practice**, [Nebraska], n. 5022, p. 1-26, 2021. Disponible en: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5022/>. Acceso en: 3 nov. 2025.
- CHUKS-IBE, P. O.; OZIOKO, R. E. Job satisfaction among librarians in academic libraries in Niger State. **International Research: Journal of Library & Information Science**, [s.l.], v. 4, n. 3, p. 406-416, sept. 2014. Disponible en: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/job-satisfaction-among-librarians-academic/docview/1621172656/se-2?accountid=38018>. Acceso en: 30 marzo 2026.
- DELGADO TORRES, N. A. Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las universidades de Sao Paulo y Antioquia.

Revista Interamericana de Bibliotecología, Medellín, v. 29, n. 2, p. 99-117, jul./dic. 2006. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/1994>. Acceso en: 3 nov. 2025.

EVOLUCIÓN de la identidad de la ciencia de la información y su relación con la bibliotecología. [S. l.: s. n.], 6 nov. 2014. 1 vídeo (29 min). Publicado pelo canal Especialidad de Ciencias de la Información. Palestra: Yuri Rivera, en el XII Coloquio de Estudiantes de Ciencias de la Información. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=L41LKbiLu50>. Acceso en: 3 nov. 2025.

FARIAS, M. G. G.; COSTA, D. de A. Empoderamento e protagonismo social no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 22, n. 50, p. 1-14, set./dez. 2017. Disponible en: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2017v22n50p1>. Acceso en: 30 marzo 2026.

GARCIA SERNA, J. **Incidencia de diferentes estilos de liderazgo en la motivación laboral de los empleados de una biblioteca universitaria**: Sistema de Bibliotecas de la Universidad de los Andes. 2020. 135 f. Disertación (Maestría en Gestión Social Empresarial) - Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2020. Disponible en: <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/7cd88a94-0f15-4f59-8765-8f0e700c90e6>. Acceso en: 3 nov. 2025.

HINOJOSA HUAMANI, H.; SANCHEZ ORTIZ, R. J. **Publicaciones científicas hispanoamericanas sobre clima laboral en bibliotecas del año 2005 al 2019**: análisis documental y sistematización conceptual. 2023. 73 f. Disertación (Maestría en Formación Directiva y Gobierno de las Personas) - Escuela de Posgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, 2023. Disponible en: <https://repositorio.usat.edu.pe/items/c348f974-4218-4964-b701-0a41a80f21d4>. Acceso en: 3 nov. 2025.

IDIEGBEYANOSE, J. An investigation on the nexus between leadership style and job satisfaction of library staff in private university libraries south-west, Nigeria. **Library Philosophy and Practice**, [Nebraska], n. 1677, p. 1-32, feb. 2018. Disponible en: <https://scholarworks.sjsu.edu/libphilprac/1677/>. Acceso en: 3 nov. 2025.

JEROME, I. An investigation on the nexus between leadership style and job satisfaction of library staff in private university libraries South-West, Nigeria. **Library Philosophy and Practice**, Nebraska, n.1677, feb. 2018. Disponible en: <https://eprints.lmu.edu.ng/id/eprint/1857>. Acceso en:30 marzo 2026.

KENDRICK, K. D. The public librarian low-morale experience: a qualitative study. **Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research**, [s. l.], v. 15, n. 2, p. 1-32, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.21083/partnership.v15i2.5932>. Acceso en: 3 nov. 2025.

KHADEMIZADEH, S. Status and ranking of factors affecting job motivation from the viewpoint of librarians of special libraries of Ahvaz city, Iran. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, [Cuba], v. 30, n. 3, e1413, jul./sept. 2019.



Disponibile en: <https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1413>. Acceso en: 3 nov. 2025.

LING, P. S.; MOHD-OSSMAN, N. S.; WONG, Y. S. Does work location influence determinants of employee retention? A multi-group study in the construction sector. **Jurnal Pengurusan**, [Selangor], v. 65, p. 83-95, 2022. Disponible en: <https://www.ukm.my/jurnalpengurusan/article/does-work-location-influence-determinants-of-employee-retention-a-multi-group-study-in-the-construction-sector/>. Acceso en: 3 nov. 2025.

LO, P.; STARK, A. An examination of participative leadership amongst national library directors worldwide. **Library Hi Tech**, [s. l.], v. 39, n. 1, p. 101-125, jan. 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2019-0145>. Acceso en: 3 nov. 2025.

MUFEED, U.; MIR, A. A. Relationship of leadership and learning organizations: an empirical study in select academic libraries of J&K. **Trends in Information Management (TRIM)**, Srinagar, v. 11, n. 1, p. 16-26, 2017. Disponible en: <https://www.academia.edu/download/113969295/f6d7035b-6009-4cea-a291-13c0feb74149.pdf>. Acceso en: 3 nov. 2025.

NWAIGWE, U. The influence of head librarians' leadership styles on job satisfaction of librarians in tertiary institution libraries in Imo State, Nigeria. **Open Access Library Journal**, [s. l.], v. 2, e01572, 2015. Disponible en: <https://www.oalib.com/articles/3146021>. Acceso en: 3 nov. 2025.

OGUNBANJO, B. Job satisfaction and organisational commitment among library personnel in public tertiary institution libraries in Ogun State, Nigeria. **Library Philosophy and Practice**, [Nebraska], n. 5061, p. 1-24, 2021. Disponible en: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5061/>. Acceso en: 3 nov. 2025.

OYERINDE, O. F.; MAYOWA-ADEBARA, O. Work environment and institutional effectiveness of polytechnic libraries in South-West, Nigeria. **Unizik Journal of Research in Library and Information Science (UJOLIS)**, [s. l.], v. 4, n. 1, p. 50-67, july 2019. Disponible en: <https://journals.unizik.edu.ng/ujolis/article/view/58/58>. Acceso en: 3 nov. 2025.

PANDITA, R.; DOMNIC, J. Overcoming workplace discrimination and job dissatisfaction in academic libraries: a study. **Library Philosophy and Practice**, [Nebraska], n. 2398, p. 1-24, 2019. Disponible en: <https://scholarworks.sjsu.edu/libphilprac/2398/>. Acceso en: 3 nov. 2025.

QUIROGA GARZA, N. I. **Factores que inciden en la satisfacción laboral de los empleados de las bibliotecas de pregrado y posgrado de la UANL, la UDG y la UNAM**. 2024. 198 f. Tesis (Doctorado en Administración) - Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad de San Martín de Porres, Lima, 2024. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/16431>. Acceso en: 30 mar. 2026.

ROBBINS, S. P.; COULTER, M. **Administración**. 15. ed. México: Pearson Educación, 2023.



ROCHA, R. A. da; SILVA, A. A. A métrica Servqual na avaliação da satisfação dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 21, n. 45, p. 35-53, 2016. Disponible en: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2016v21n45p35>. Acceso en: 30 mar. 2026.

VARGAS ECHEVERRÍA, S. L.; FLORES GALAZ, M. M. Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 33, n. 79, p. 149–176, abr./jun. 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>. Acceso en: 3 nov. 2025.

VÁZQUEZ SÁNCHEZ, D.; AGUDELO VELÁSQUEZ, C.C. **El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación superior**. 2017. 142 f. Trabajo de grado (Licenciado en Psicología) – Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Antioquia, Medellín, 2017. Disponible en: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/entities/publication/7a8f0993-ea51-4ee4-a6b8-b7e3f18762ca>. Acceso en: 3 nov. 2025.

VOCCIA, L. Ranking 100 mejores universidades de México [2023]. **Cursos y Carreras**, 6 jul. 2022. Disponible en: <https://www.cursosycarreras.com.mx/orientacion/mejores-universidades-de-mexico/>. Acceso en: 3 nov. 2025.

YAYA, J. A. Job satisfaction among librarians in Nigerian public universities. **Journal of Library Services and Technologies**, [s. l.], v. 1, n. 1, p. 73-92, 2019. Disponible en: https://credence-publishing.com/?val=publication_details&manuscript=201915589465449473560481. Acceso en: 3 nov. 2025.

NOTAS

PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Concepción e elaboración do manuscrito: Quiroga Garza, N. I., Muela Meza, Z. M.

Recopilación de datos: Quiroga Garza, N. I., Muela Meza, Z. M.

Análisis de datos: Quiroga Garza, N. I., Muela Meza, Z. M., Mariano Torres, M. A.

Discusión de resultados: Quiroga Garza, N. I., Muela Meza, Z. M., Mariano Torres, M. A.

Revisión y aprobación: Muela Meza, Z. M.

ORIGEN DE LA INVESTIGACIÓN

El manuscrito proviene de una tesis doctoral titulada “Factores que inciden en la satisfacción laboral de los empleados de las bibliotecas de pregrado y posgrado de la U.A.N.L., LA U.D.G. y la U.N.A.M.”, autora: Nancy Irasema Quiroga Garza, Universidad de San Martín de Porres (Lima, Perú), publicada a finales de 2024. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/16431>

PREPRINTS

El manuscrito no está en un repositorio preprint.



USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

No aplica.

CONFLICTO DE INTERÉS

Las autorías declaran que no existen conflictos de intereses.

DISPONIBILIDAD DE DATOS DE INVESTIGACIÓN Y OTROS MATERIALES

Los datos fueron publicados en el propio artículo.

LICENCIA DE USO

Las personas autoras otorgan a *la Revista XX* los derechos exclusivos de primera publicación, siendo simultáneamente la obra licenciada bajo la Licencia [Creative Commons Attribution](#) (CC BY) 4.0 International. Esta licencia permite a terceros remezclar, adaptar y desarrollar el trabajo publicado, otorgando el debido crédito por la autoría y la publicación inicial en esta revista. Las personas autoras están autorizadas a celebrar contratos adicionales por separado, para la distribución no exclusiva de la versión del trabajo publicado en esta revista (por ejemplo, publicación en un repositorio institucional, en un *sitio web personal*, publicación de una traducción o como capítulo de un libro), con reconocimiento de autoría y publicación inicial en esta revista.

EDITORIAL

Universidad Federal de Santa Catarina. Las ideas expresadas en este artículo son responsabilidad de las personas autoras y no necesariamente representan la opinión de los editores o de la universidad.

EDITORES

Edgar Bisset Alvarez, Patrícia Neubert, Genilson Geraldo, Camila de Azevedo Gibbon, Ana Laura Garbin Brati, Marcela Reinhardt de Souza, Alicia Dill Loose.

HISTORIA

Recibido el: 08-10-2025

Aprobado el: 06-04-2026

Publicado en: 30-04-2026

Copyright (c) 2026 Nancy Irasema Quiroga Garza, Marco Antonio Mariano Torres, Zapopan Martín Muela Meza. Este trabalho está licenciado sob uma licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. Autores mantêm os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho licenciado sob a [Licença Creative Commons Attribution \(CC BY 4.0\)](#), que permite o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria. Os artigos são de acesso aberto e uso gratuito.

