

La satisfacción laboral en el personal bibliotecario de las bibliotecas públicas españolas: diagnóstico y propuestas de actuación

José Antonio Maestro Galán

DIRECTOR

José Antonio Frías Montoya

PLAN DE INVESTIGACIÓN

PROGRAMA DE DOCTORADO FORMACIÓN EN LA SOCIEDAD DEL
CONOCIMIENTO

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Salamanca, 7 de junio de 2023

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA OBJETO DE ESTUDIO

La investigación sobre la satisfacción laboral no ha dejado de aumentar desde que entre los años veinte y treinta del siglo XX surgió el interés por localizar las causas de la insatisfacción laboral en los empleados (Sessa & Bowling, 2021) y su relación con la productividad. En el ámbito de la Biblioteconomía y Documentación, aunque la influencia de las técnicas de administración de empresas como la planificación por objetivos o los procesos de gestión de recursos humanos comenzasen a integrarse en los modelos de gestión bibliotecaria a partir de los años sesenta, ya en los años cincuenta aparecen estudios y encuestas breves sobre el estado de los trabajadores y la satisfacción laboral del personal bibliotecario (Miniter, 1975, p. 22). Desde entonces la satisfacción laboral se ha convertido en un aspecto clave en la comprensión del bienestar laboral de las personas trabajadoras tanto dentro como fuera de las bibliotecas. En estas últimas, como institución pública y universal no dirigidas a la generación de beneficios económicos, se advierten unas características que pueden resultar ajenas al mundo empresarial. Por lo tanto, medir la satisfacción laboral supone exponer y valorar estas particularidades. El contexto sociopolítico y económico, la baja dotación presupuestaria, la falta de recursos y los cambios en los ritmos, formas de consumo y de acceso a la información por parte de los usuarios conforman algunos de los aspectos por los cuales la percepción del papel que juegan las bibliotecas en la comunidad por parte de la ciudadanía y de los propios profesionales está siendo reexaminada continuamente. Estos cambios afectan a la valoración que tienen los profesionales de su trabajo y cómo perciben el significado del impacto que tiene este en la sociedad y, por extensión, a su satisfacción laboral. (Martin, 2020)

En este contexto cabe preguntarse cuál es su situación, por qué variables su bienestar y satisfacción laboral se ven afectados y, en caso de localizar estas necesidades, de qué forma se debe intervenir. Aun así, la mayor parte de los artículos y revisiones que se publican sobre el tema reflejan exclusivamente la realidad en las bibliotecas universitarias o especializadas y son muy pocas las que se llevan a cabo sobre el personal bibliotecario de bibliotecas públicas. Además, en España los estudios sobre satisfacción laboral son escasos ya que, aunque en algunas instituciones sí se llevan a cabo como parte de los procesos de evaluación, se trata de informes privados. La ausencia de investigaciones que den conocer el estado de las personas trabajadoras de las bibliotecas públicas españolas contrasta con los resultados de algunos informes que se han llevado a cabo recientemente. En estos se observan bajos niveles de confianza en el liderazgo de la dirección de las bibliotecas, las escasas posibilidades de crecer laboralmente o en la motivación (López Monjón, 2022; Morales & Martínez, 2022). Al mismo tiempo el preocupante envejecimiento de la plantilla de personal (Cloquells Tudurí, 2020) de las administraciones públicas que, junto con el aumento de la automatización de los procedimientos técnicos bibliotecarios y, por lo tanto,

reorganización y desarrollo de nuevas tareas, aparece una nueva oportunidad para plantear cambios en las políticas de gestión de recursos humanos en las bibliotecas públicas.

En cuanto a la conceptualización del ámbito de estudio, se entiende por satisfacción laboral aquel estado emocional agradable o satisfactorio resultado de la propia evaluación del trabajo personal o de la experiencia de trabajo (Colquitt et al., 2019). La interpretación de la satisfacción laboral como un estado afectivo se contrapone con otros autores que la analizan desde un punto de vista actitudinal que, si bien amplía la dimensión afectiva en tres dimensiones diferentes: cognitiva, afectiva y conductual, los modelos de evaluación psicológica más utilizados son unidimensional (Rosenberg et al., 1969). Por esta razón, la evaluación de la satisfacción que se propone se basará en la dimensión afectiva únicamente.

Esta investigación propone, en resumen, estudiar la satisfacción laboral del personal de bibliotecas públicas españolas, conocer cuáles son los aspectos que la limitan y, en caso de que fuese necesario, proponer pautas de intervención con las cuales las personas responsables puedan mejorar la calidad de vida del personal. Además, el planteamiento de esta tesis surge con la intención de reforzar la cooperación y la transferencia de conocimiento entre los departamentos de Biblioteconomía y Documentación y las unidades de información.

HIPÓTESIS DE TRABAJO Y PRINCIPALES OBJETIVOS A ALCANZAR

El objetivo principal de este trabajo es conocer la satisfacción laboral del personal bibliotecario de las bibliotecas públicas españolas. A partir de este punto se establecen cuatro objetivos generales y sus respectivos objetivos específicos con los que trabajar:

1. Seleccionar o establecer un instrumento de evaluación específico que permita evaluar las estrategias de gestión de personal y el bienestar laboral percibido por parte de los trabajadores de las bibliotecas públicas de manera que pueda ser adaptado a las dimensiones y capacidad de cada institución.
 - 1.1. Conocer cuáles son los instrumentos que se utilizan para medir la satisfacción laboral, motivación y otros parámetros en el ámbito de la psicología de las organizaciones.
 - 1.2. Establecer con cuáles de estos instrumentos se ha trabajado con anterioridad en el ámbito de la Biblioteconomía.
 - 1.3. Validar aquellos ítems o facetas que, en función de las características específicas de las bibliotecas públicas, sean necesarios incluir en el instrumento.

2. Establecer la relación entre variables anteriormente estudiadas con respecto a la satisfacción laboral. Especialmente se tendrán en cuenta la motivación, la comunicación organizacional, el aislamiento y la autonomía.

2.1. Analizar los flujos de comunicación en las instituciones bibliotecarias.

2.2. Evaluar la capacidad de las personas trabajadoras para participar en los procesos de planificación.

2.3. Evaluar cómo afecta el grado de implicación con la organización en la organización en la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

2.4. Conocer cuál es el grado de motivación del personal bibliotecario en su trabajo diario.

2.5. Establecer cuáles son las tareas de trabajo de cada profesional, el reparto de la carga laboral y el aislamiento derivado de estas.

3. Generar una visión global de la satisfacción laboral de los empleados de las bibliotecas públicas españolas.

3.1. Conocer su grado de satisfacción laboral general.

3.2. Identificar las variables que más afectan a la satisfacción laboral de la población objeto de estudio.

3.3. Señalar las limitaciones que grupos que por variable de género, orientación sexual o pertenencia a minorías étnicas experimentan para conseguir satisfacción en el trabajo.

4. Desarrollar una propuesta de mejora en la gestión de recursos humanos de bibliotecas públicas.

4.1. Evaluar el nivel de concienciación de los principales responsables en la gestión de estas estrategias.

4.2. Señalar las principales barreras, en caso de que las haya, para desarrollar planes y estrategias de gestión de personal.

4.3. Identificar los modelos actuales de evaluación de la satisfacción del personal y de la eficacia de las políticas de gestión de recursos humanos.

En relación con estos objetivos, se proponen las siguientes hipótesis:

H1: Las puntuaciones en facetas de la satisfacción laboral (motivación, autonomía y liderazgo) son especialmente bajas en comparación con la satisfacción laboral general del personal de bibliotecas públicas.

H2: Las bibliotecas públicas estatales no tienen planes de gestión de personal que evalúen la satisfacción laboral de manera periódica.

H3: Las principales personas responsables de la gestión del personal desconocen las variables que afectan a la satisfacción laboral del personal de bibliotecas y cuál es la satisfacción de sus trabajadores.

H4: La repartición de tareas en las bibliotecas no se ajusta a las descripciones de los puestos de trabajo.

H5: Existe un desequilibrio entre las expectativas y desarrollo profesional de los trabajadores.

H6: El personal bibliotecario con formación académica en el ámbito de la Información y Documentación presenta una mayor puntuación de satisfacción laboral.

H7: El género es una variable que tiene implicaciones en la percepción de la satisfacción laboral.

H8: Las personas más jóvenes mantienen una puntuación más baja que otros trabajadores en satisfacción laboral.

H9: Las personas con mayor antigüedad mantienen una puntuación más baja que otros trabajadores en satisfacción laboral.

METODOLOGÍA

Como método de revisión bibliográfica se pondrá en marcha una revisión sistemática de literatura ya que, aunque las preguntas de investigación de las que se parten tienen un carácter general, en el ámbito de la Biblioteconomía resulta un tema específico que merece requiere un estado de la cuestión detallado. En este proceso se empleará la checklist de PRISMA para asegurar que la revisión sistemática se lleva a cabo de forma transparente, rigurosa, exhaustiva y replicable (Ferrerías-Fernández et al., 2016; García-Peñalvo, 2022). Al mismo tiempo, la investigación se desarrollará de acuerdo con los preceptos éticos que se desarrollan en la Guía Ética para la Investigación Educativa (BERA, 2019).

En cuanto al desarrollo de la investigación, se proponen dos estudios dentro de la tesis. En primer lugar, un análisis cuantitativo con el fin de medir la satisfacción laboral en las bibliotecas públicas y un análisis cualitativo posterior que permita comprender y contextualizar los resultados. El análisis cuantitativo parte de la elección y adecuación de un instrumento de forma que, a partir de instrumentos de evaluación psicológica de la satisfacción laboral ya validados, recoja las facetas que se desean estudiar. Especialmente este instrumento debe ser capaz de aportar suficientes datos para poder establecer relaciones entre el bienestar laboral y otras variables como la motivación, el compromiso organizacional o las estrategias de liderazgo que se desarrollen en la organización. Entre los instrumentos que en la revisión previa se han localizado como los más utilizados para evaluar satisfacción laboral, no solo en bibliotecas, sino también en las administraciones y servicios públicos se encuentran: *Job Satisfaction Surveys* (Spector, 1985), *Minnesota job satisfaction questionnaire* (Weiss & Dawis, 1967) y *Job Diagnostic Survey* (Hackman & Oldham, 1975) (Putra et al., 2023). La elección de un instrumento de evaluación psicológico validado y empleado a nivel internacional para

medir la satisfacción laboral permitirá establecer futuras comparaciones con otros organismos, especialmente a largo plazo.

La población objeto de estudio en la encuesta está compuesta por todo el personal bibliotecario perteneciente al conjunto de las bibliotecas con un régimen administrativo público estatal. De esta población, se excluyen bibliotecas académicas ya que las competencias, misión y objetivos, a la par que la comunidad a la que sirven difiere en gran medida, de modo que podrían afectar a la interpretación de los resultados. La selección de la muestra se llevará a cabo mediante un muestreo por conglomerados, ya que no se tiene acceso a la población total.

Por otra parte, el segundo estudio se compone de un análisis cualitativo a través de un estudio Delphi con el doble objetivo de identificar cuáles son los principales obstáculos para la implantación de planes de mejora de la gestión de los recursos humanos y, por otro lado, conocer el grado de consenso existente entre expertos de distinto tipo sobre las medidas a adoptar por las administraciones bibliotecarias para la mejora del clima laboral en estos centros. Con este fin se seleccionará un panel de expertos donde estén representados todos los actores implicados en el tema abordado: bibliotecarios, representantes sindicales, gestores de política bibliotecaria, psicólogos del trabajo, etc. Posteriormente se desarrollará un cuestionario que posibilite discutir los principales resultados y conclusiones obtenidos de la investigación cuantitativa previa. Por último, se revisarán los resultados obtenidos del estudio Delphi para conocer el grado de consenso en el diagnóstico de la situación y las medidas que, en su caso, consideran que deberían adoptar las administraciones bibliotecarias en España.

Este proyecto finaliza con una propuesta de implementación y mejora a través de un informe que incluya pautas para conseguir integrar en el contexto actual planes de gestión de recursos humanos y su correspondiente evaluación de manera eficaz y eficiente.

En cuanto a las limitaciones que pueden darse en el desarrollo de este proyecto, la dificultad de acceso a la población es determinante. El muestreo por conglomerados permite obtener una muestra representativa, pero puede dejar atrás información relevante para la investigación. Asimismo, se conoce el riesgo de una alta tasa de no respuesta y habrá que planificar medidas para ajustar la muestra. En relación con el estudio Delphi, la selección y acceso a profesionales que abarquen todo el espectro profesional implicado puede suponer un reto en el desarrollo del proyecto.

Por último, se propone crear un plan para la gestión de los datos obtenidos en la investigación de manera que esta pueda reconocerse dentro del paradigma de la ciencia abierta. Dentro de este plan, se llevará a cabo una elección de formatos que permitan

que los datos sean FAIR (recuperabilidad, accesibilidad, interoperabilidad y reutilización). Junto a la gestión de datos, se seleccionarán repositorios o bancos de datos de investigación que puedan asegurar su preservación y difusión. En relación con el plan de publicación, las publicaciones derivadas del proceso de investigación y los resultados, dentro de las posibilidades, también deberán ser publicadas en revistas científicas de acceso abierto. Se planea publicar al menos tres artículos derivados de las diferentes fases de la investigación: una revisión sistemática sobre la satisfacción laboral del personal de bibliotecas públicas, un estado de la cuestión de la satisfacción laboral en el ámbito de Castilla y León y, posterior a la publicación de la tesis, una actualización de los resultados de esta en un contexto futuro y las posibilidades de mejora.

MEDIOS Y RECURSOS MATERIALES DISPONIBLES

La investigación se realiza gracias a los fondos un contrato FPU (FPU-06076) convocado en la orden de 12 de noviembre de 2021, por la que se aprueba por tramitación anticipada, la convocatoria de ayudas para la formación de profesorado universitario correspondiente al año 2021, en el marco del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación (PEICTI) 2021-2023.

El doctorando cuenta con los recursos materiales del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca, donde cuenta con un espacio de trabajo durante la duración del contrato FPU.

Este trabajo se desarrolla en el programa de Doctorado: Formación en la Sociedad del Conocimiento (García-Peñalvo, 2014), siendo su portal (García-Peñalvo et al., 2019), accesible desde <http://knowledgesociety.usal.es>, la principal herramienta de comunicación y visibilidad de los avances. En él se irán incorporando todas las publicaciones, estancias y asistencias a congresos durante el transcurso del trabajo.

PLANIFICACIÓN TEMPORAL AJUSTADA A TRES AÑOS

La consecución de los objetivos generales y específicos propuestos se encuentra planificada a lo largo de tres años, los cuales se han dividido en trimestres para facilitar la organización del desarrollo de la tesis. De este modo, el cronograma es el siguiente:

Etapa 1: Revisión sistemática de bibliografía y análisis de los instrumentos que se han utilizado previamente para medir la satisfacción laboral. En este paso se debe concretar cuáles serán las variables que pretendan analizar en función de su relación con la satisfacción.

-Trimestres previstos: primer año, T1, T2 y T3.

Etapa 2: Elección del cuestionario relativo al análisis cuantitativo del proyecto. En este momento se seleccionarán las herramientas que deben utilizarse para medir el bienestar laboral y el resto de las variables que pretenden evaluarse.

-Trimestre previsto: primer año, T3 y T4.

Etapa 3: Poner a prueba el cuestionario y revisar los ítems necesarios para confirmar la validez del instrumento de evaluación.

-Trimestres previstos: segundo año, T1.

Etapa 4: Seleccionar una muestra representativa de bibliotecarios de acuerdo con el método de muestreo propuesto. En este mismo periodo se comenzará a distribuir la encuesta. Esta estará activa por un periodo de seis meses aproximadamente.

-Trimestres previstos: segundo año, T2 y T3.

Etapa 5: Análisis estadístico de las respuestas obtenidas en el cuestionario. Estos resultados deben permitir comprobar las hipótesis planteadas y a la teoría existente. Además, se comenzará a seleccionar los profesionales que participarán en el estudio Delphi.

-Trimestres previstos: segundo año, T4.

Etapa 6: A partir de los resultados obtenidos en la encuesta se seleccionarán los ítems que conformarán la escala Likert de la primera ronda del estudio Delphi. Una vez recibidas, las respuestas se llevarán a cabo dos nuevas rondas que permitan profundizar en los puntos de consenso y disenso existentes entre los expertos sobre las posibles causas del malestar laboral en las bibliotecas públicas, así como sobre las medidas a adoptar por las administraciones de las que dependen.

-Trimestres previstos: tercer año, T1.

Etapa 7: Elaborar la guía para la implantación del plan de gestión de recursos humanos junto con las propuestas de mejoras que, en función de los resultados obtenidos en ambos análisis sean viables para la incorporación a la práctica diaria de las bibliotecas.

-Trimestres previstos: tercer año, T2.

Etapa 8: Contraste de hipótesis y evaluación completa de los resultados. Elaboración del plan de mejora e integración de la gestión de recursos humanos en bibliotecas públicas. Discusión final de la tesis y elaboración del texto completo. Preparación de la presentación final de la tesis.

-Trimestres previstos: tercer año, T2, T3 y T4.

REFERENCIAS

- Asociación Británica de Investigación Educativa [BERA] (2019) Guía Ética para la Investigación Educativa (4.a ed.) (L. Rivera Otero and R. Casado-Muñoz, Trads.), Londres. <https://www.bera.ac.uk/publication/guia-etica-para-la-investigacion-educativa>
- Cloquells Tudurí, M. del P. (2020). Estrategias en la Gestión de Recursos Humanos Orientadas a trabajadores mayores de 55 años en la Administración Pública Local. En Estudios de Economía y empresa. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/121629/1/mcloquells_TFM072020.pdf
- Colquitt, J., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2019). Organizational behavior: improving performance and commitment in the workplace. McGraw-Hill.
- Ferreras-Fernández, T., Martín-Rodero, H., García-Peñalvo, F. J., & Merlo-Vega, J. A. (2016). The Systematic Review of Literature in LIS: An approach. In F. J. García-Peñalvo (Ed.), Proceedings of the Fourth International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality (TEEM'16) (Salamanca, Spain, November 2-4, 2016) (pp. 291-298). ACM. <https://doi.org/10.1145/3012430.3012531>
- García-Peñalvo, F. J. (2014). Formación en la sociedad del conocimiento, un programa de doctorado con una perspectiva interdisciplinar. Education in the Knowledge Society, 15(1), 4-9. <https://doi.org/10.14201/eks.11641>
- García-Peñalvo, F. J. (2022). Developing robust state-of-the-art reports: Systematic Literature Reviews. Education in the Knowledge Society, 23, Article e28600. <https://doi.org/10.14201/eks.28600>
- García-Peñalvo, F. J., Rodríguez-Conde, M. J., Verdugo-Castro, S., & García-Holgado, A. (2019). Portal del Programa de Doctorado Formación en la Sociedad del Conocimiento. Reconocida con el I Premio de Buena Práctica en Calidad en la modalidad de Gestión. In A. Durán Ayago, N. Franco Pardo, & C. Frade Martínez (Eds.), Buenas Prácticas en Calidad de la Universidad de Salamanca: Recopilación de las I Jornadas. REPOSITORIO DE BUENAS PRÁCTICAS (Recibidas desde marzo a septiembre de 2019) (pp. 39-40). Ediciones Universidad de Salamanca. <https://doi.org/10.14201/OAQ02843940>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology 1975, 60(2), 159-170.
- López Monjón, J. P. (2022). Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC 2021. Enredadera, 37, 59-63. <https://doi.org/10.20350/digitalCSIC/14536>
- Martin, J. (2020). Job Satisfaction of Professional Librarians and Library Staff. Journal of Library Administration, 60(4), 365-382. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1721941>

- Miniter, J. J. (1975). An Analysis of Job Satisfaction Among Public, College or University and Special Librarians. North Texas University.
- Morales, C., & Martínez, E. (2022). Encuesta satisfacción bibliotecaria catalana 2021: Informe de resultados.
- Putra, Z., Ma'ruf, J. J., Yunus, M., Harmen, H., & Amin, H. (2023). Determinants of Job Satisfaction of Public Sector Organizations' Employees in Six Continents: A Systematic Review. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 64-76. <https://doi.org/10.31538/ndh.v8i1.3174>
- Rosenberg, M. J., Hovland, C. I., McGuire, W. J., Abelson, R. P., & Brehm, J. W. (1969). Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components: Vol. III. <https://psycnet.apa.org/record/1962-00924-000>
- Sessa, V. I., & Bowling, N. A. (2021). Essentials of job attitudes and other workplace psychological constructs.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- Weiss, D. J., & Dawis, R. V. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. University of Minnesota.