



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

POSGRADO EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

“El trabajo significativo dentro de la Coordinación de Servicios de Información (COSEI) de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco”

Tesis para obtener el grado de
Maestro en Estudios Organizacionales

Presenta:

Luis Enrique López García

Matricula: 2213801633

enrique_lop@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1130-9682>

Vo. Bo.

Dra. María Teresa Magallón Diez

Coordinadora de Posgrado Estudios
Organizacionales

Director de tesis:

Dr. Ricardo Jimeno Espadas

Jurado:

Presidente:

Dr. Ricardo Jimeno Espadas

Secretario:

Dra. María Teresa Magallón Diez

Vocal:

Dr. Jorge Feregrino Feregrino

Iztapalapa, Ciudad de México a 18 de marzo de 2026

Vo. Bo.

Dr. Ricardo Jimeno Espadas

Director de Tesis

AGRADECIMIENTOS

“La vida es una oportunidad, benefíciate de ella. La vida es belleza, admírala. La vida es un sueño, alcánzalo. La vida es un desafío, enfréntalo. La vida es un juego, juégalo”
Anónimo, (s/f, p. 63 citando a la Madre Teresa de Calcuta).

Al cierre de una etapa más de mi formación profesional, deseo expresar mi agradecimiento total a quienes hicieron posible alcanzar esta meta, a aquellos que caminaron de la mano conmigo en esta travesía, en donde el andar, se ha tornado de fácil acceso, y en otras ocasiones no tanto; que me proporcionaron su apoyo cuando más lo he necesitado sin escatimar palabra o aliento alguno, su fortaleza para impulsarme a continuar.

Agradezco a Dios, a mi familia y amigos que siempre se han irradiado el ánimo y esmero durante este maravilloso viaje constructivo lleno de aprendizaje, y que me han hecho sentir que siempre puedo contar con ellos en los buenos, pero sobre todo en los malos momentos, y que la adversidad es parte de la vida cotidiana que conlleva aprendizajes de toda índole, pero que uno nunca se encuentra solo.

También extiendo mi total agradecimiento hacia la Universidad Autónoma Metropolitana por cobijarme y ser parte de ella. A mi estimado y muy apreciado director de tesis, el Dr. Ricardo Jimeno Espadas por coadyuvar en mi desarrollo profesional en todo lo largo de este posgrado, por sus enseñanzas y su gran paciencia; también, al titular de Coordinación de Servicios de Información (COSEI) de la UAM Azcapotzalco Juan Ramírez Godínez; y, a todo su magnífico personal, por darme cabida dentro de sus espacios laborales para hacer posible esta investigación.

Gracias infinitas a todos.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres que siempre han estado conmigo, apoyándome en todo.

A mis hermanos, sobrinos y tía, que siempre me alientan a buscar y crecer profesionalmente a través de las pláticas estimulantes.

A mis amigos que han estado a lo largo de este proceso, compartiendo inquietudes y apoyo moral para concluir.

A mis maestros que se esmeraron por compartir sus conocimientos y que el aprendizaje haya sido significativo en mí.

A mi director de tesis por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarme en mi camino.

A los sinodales quienes estudiaron mi tesis y la aprobaron.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para todos aquellos que me faltaron por mencionar es esta dedicatoria, ya que es a ellos a quienes les debo su apoyo incondicional.

Índice

INTRODUCCIÓN	- 1 -
CAPÍTULO 1.....	4
1. LA OPORTUNIDAD QUE NOS BRINDAN LOS ESTUDIOS ORGANIZACIONALES.....	4
1.1. RAZONES PARA DECANTARSE POR UN PARADIGMA DIFERENTE	14
1.2. APROXIMACIÓN HACIA EL PARADIGMA INTERPRETATIVO	17
CAPÍTULO 2.....	21
2. ELEMENTOS DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1. PROBLEMATIZACIÓN	22
2.2. GENERALIDADES DE LA PROBLEMATIZACIÓN.....	23
2.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	28
2.4. OBJETIVO GENERAL	29
2.4.1. <i>Objetivos específicos</i>	29
2.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
2.6. MÉTODO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.	31
CAPÍTULO 3.....	35
3. DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO	35
3.1. HACIA UNA CONCEPTUALIZACIÓN SOBRE EL TRABAJO.....	36
3.2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL TRABAJO DESDE AUTORES CLÁSICOS	38
3.3. OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL TRABAJO	43
3.3.1. <i>Trabajo desagradable</i>	44
3.3.2. <i>Empleo irregular o inseguro</i>	44
3.3.3. <i>La división del trabajo</i>	45
3.3.4. <i>La salud física y mental en el trabajo</i>	45

3.3.5. <i>Ejercicio del control en el trabajo</i>	47
3.4. LOS ASPECTOS HUMANOS EN EL TRABAJO	48
3.5. MODELOS DE PRODUCCIÓN QUE BUSCAN INTEGRAR DIFERENTES CONCEPTUALIZACIONES, ASPECTOS, Y FACTORES HUMANOS DEL TRABAJO	50
3.5.1. <i>El modelo contemporaneo Lean Manufacturing</i>	50
3.5.1.1. Experiencias de aplicación de Lean Manufacturing, el toyotismo.	54
3.5.1.2. Nike Lean manufacturing. La transformación del sistema de producción	56
3.5.1.3. Cell Assembly Revolution Line (ARC) de Honda	57
3.5.2. <i>Otros modelos de producción catalogados como diferentes al Lean Manufacturing</i>	58
3.5.2.1. Motorola, programa Seis Sigma	58
3.5.2.2. World Class Manufacturing	59
3.5.2.3. Producción basada en la Teoría de las Restricciones (TOC).....	60
3.6. LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MÉXICO: UNA INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	62
3.7. LA VISIÓN QUE SE ADOPTA EN ESTA INVESTIGACIÓN	63
3.8. CONSTRUYENDO EL TRABAJO SIGNIFICATIVO	64
3.9. LOS MUNDOS DE POPPER COMO NIVELES DE ANÁLISIS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO (POT)	70
3.9.1. <i>Primer nivel, los hechos cotidianos</i>	71
3.9.1.1. Primer aspecto contextual del trabajo	72
3.9.1.2. Segundo aspecto contextual del trabajo	73
3.9.1.3. Tercer aspecto contextual del trabajo	74
3.9.2. <i>Segundo nivel, los fenómenos psicológicos</i>	75
3.9.3. <i>Tercer nivel, las conceptualizaciones teóricas</i>	77
CAPÍTULO 4	82
4. BREVE HISTORIA DE LA BIBLIOTECA COSEI DE LA UAM UNIDAD AZCAPOTZALCO	82
4.1. INAUGURACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA	83
4.2. DISTRIBUCIÓN DE LA COSEI UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA UNIDAD AZCAPOTZALCO	85

4.3. ESTRUCTURA FUNCIONAL	88
CAPÍTULO 5.....	95
5. RESULTADOS.....	95
5.1. SECCIÓN DE BIBLIOTECA.	95
5.1.1. <i>Mundo 1 de Popper, el de los objetos y las entidades físicas.</i>	96
5.1.2. <i>Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.</i>	101
5.1.3. <i>Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana</i>	122
5.2. SECCIÓN DE ACERVO AUDIOVISUAL	126
5.2.1. <i>Mundo 1 de Popper, el de los objetos y las entidades físicas</i>	127
5.2.2. <i>Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas</i>	129
5.2.3. <i>Mundo 3 de Popper, de los productos de la mente humana.</i>	137
5.3. SECCIÓN DE ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO.....	139
5.3.1. <i>Mundo 1 de Popper, el de los objetos y las entidades físicas.</i>	139
5.3.2. <i>Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.</i>	142
5.3.3. <i>Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.</i>	158
5.4. SECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	160
5.4.1. <i>Mundo 1 de Popper, El de los objetos y las entidades físicas.</i>	161
5.4.2. <i>Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.</i>	163
5.4.3. <i>Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.</i>	174
5.5. SECCIÓN DE HEMEROTECA.....	175
5.5.1. <i>Mundo 1 de Popper, El de los objetos y las entidades físicas.</i>	176

5.5.2. <i>Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.</i>	176
5.5.3. <i>Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.</i>	183
5.6. SECCIÓN DE SELECCIÓN Y ADQUISICIONES.....	183
5.6.1. <i>Mundo 1 de Popper, El de los objetos y las entidades físicas.</i>	183
5.6.2. <i>Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.</i>	185
5.6.3. <i>Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.</i>	190
CAPÍTULO 6.....	191
6. CONCLUSIONES	191
6.1. CONCLUSIONES SOBRE LAS SECCIONES QUE CONFORMAN LA COSEI.....	191
6.1.1. <i>Sección de Biblioteca</i>	194
6.1.2. <i>Sección de Acervo Audiovisual</i>	196
6.1.3. <i>Sección Análisis Bibliográfico</i>	198
6.1.4. <i>Sección de Documentación</i>	201
6.1.5. <i>Sección de Hemeroteca</i>	203
6.1.6. <i>Sección de Selección y Adquisiciones</i>	205
6.2. REFLEXIONES SOBRE ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	207
6.3. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE EL MARCO TEÓRICO	208
6.4. CONCLUSIONES SOBRE EL MÉTODO	208
6.5. CONCLUSIONES SOBRE EL APORTE A LOS ESTUDIOS ORGANIZACIONALES.....	209
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	211

Índice de Figuras

Figura 1 Modos de producir conocimiento según Mario Boza	12
Figura 2 Vínculos y complementariedades teóricas entre la Administración, la Teoría de la Organización y los Estudios Organizacionales	14
Figura 3 Elementos fundamentales del proceso de investigación y su correspondiente alineación	32
Figura 4 Esquema de levantamiento de información en la COSEI-Azcapotzalco.	33
Figura 5 Herramientas del <i>Lean Manufacturing</i> identificadas por Vargas Hernández <i>et al.</i>	51
Figura 6 Retos en la implementación del <i>Lean Manufacturing</i> identificadas por Vargas Hernández <i>et al.</i>	53
Figura 7 Razones para no usar Lean Manufacturing identificadas por Vargas Hernández <i>et al.</i>	54
Figura 8 Asociación entre Hechos sociales, Fenómenos Psicológicos, y Conceptualizaciones	67
Figura 9 Integración de elementos epistemológicos y metodológicos	79
Figura 10 Formato de observación	80
Figura 11 Entrevista semiestructurada	80
Figura 12 Inauguración de la COSEI	83
Figura 13 Planos de la planta baja de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco	86
Figura 14 Planos del primer piso de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco	87
Figura 15 Planos del segundo piso de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco	88

Figura 16 Organigrama de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco	90
---	----

Índice de Tablas

Tabla 1 Algunas definiciones del trabajo como concepto	37
Tabla 2 Conceptualización de Smith y David Ricardo sobre el trabajo.....	39
Tabla 3 Conceptualización de Marx y Durkheim sobre el trabajo	40
Tabla 4 Conceptualización de Weber y Parsons sobre el trabajo	42
Tabla 5 Herramientas del <i>Lean Manufacturing</i> y sus definiciones.....	52
Tabla 6 Pilares Estratégicos del <i>World Class Manufacturing</i>	60
Tabla 7 Estructura del personal administrativo	91

Introducción

El ser humano nace, crece, trabaja, y trabaja..., y continúa trabajando, para finalmente morir, siempre en asociación a una organización; dentro de la cual, pasamos la mayor parte de nuestra vida trabajando; pero, siempre interactuando con un colectivo que se configura como una especie de familia política; en ella, se construyen valores, sentimientos y emociones.

Este conjunto de actividades económicas y de relaciones formales e informales, desarrolladas en un espacio determinado, genera experiencias que se tornan significativas; conceptualmente se convierten en factores de tipo físico-espaciales, psicológicos, sociales, y de costumbres organizacionales que se constituyen como parte de la carga laboral, y construyen el bienestar del trabajador.

El presente documento de investigación expone los factores de mayor peso que construyen el trabajo significativo en los bibliotecarios de la Coordinación de Servicios de Información (COSEI) de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) Unidad Azcapotzalco.

El primer capítulo perora sobre la oportunidad que nos brindan los Estudios Organizacionales para realizar investigaciones de este tipo; para ello, se considera fundamental llevar el abordaje desde un paradigma diferente al instrumental que tradicionalmente se utiliza en la gestión de las organizaciones; esto nos permite perfilar el problema de investigación como un fenómeno social, que desde lo interpretativo es

correspondiente con el planteamiento epistemológico, el metodológico, y consecuentemente con el dispositivo ontológico.

En el segundo capítulo, se presentan los elementos considerados para el diseño de la investigación; es decir, planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos, tipo de investigación y el método que se ha de seguir para el levantamiento de la información.

Posteriormente, en el tercer capítulo, se desarrolló el marco epistémico que considera desde la conceptualización del trabajo, autores clásicos, aspectos que podrían ser considerados como subjetivos, modelos que han integrado diferentes conceptualizaciones; para finalmente presentar los niveles de análisis de la Psicología Organizacional y del Trabajo (POT) de Karl Popper para poder identificar como se conforma el trabajo en la Coordinación de Servicios de Información (COSEI) de la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Azcapotzalco.

El cuarto capítulo presenta de forma breve la historia de la organización en estudio, considerando las instalaciones con las que cuenta, su distribución espacial, su estructura organizacional, sus instrumentos funcionalistas como lo son el organigrama y la relación estructural bajo la cual se desempeñan sus colaboradores.

El quinto capítulo, exhibe los resultados fruto del levantamiento de información, organizados por cada una de las secciones que conforman la estructura organizacional de la COSEI; y sucesivamente, por cada uno de los niveles de análisis de la Psicología Organizacional y del Trabajo propuestos por Karl Popper.

Finalmente, en el sexto capítulo se ofrecen las conclusiones de esta investigación, considerando cada una de las secciones que conforman la COSEI; después las generales de la organización; para finalmente, incluir conclusiones epistemológicas, metodológicas y sobre las aportaciones que se hacen a los Estudios Organizacionales.

Capítulo 1

En este capítulo se argumenta sobre la posibilidad de incluir el paradigma interpretativo, demostrando que tiene cabida dentro de los Estudios Organizacionales.

1. LA OPORTUNIDAD QUE NOS BRINDAN LOS ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

Los Estudios Organizacionales presentan un gran potencial para atender una amplia gama de fenómenos organizacionales, ya que ponen a conversar los diagnósticos, análisis y resultados que se generan, al emplear una amplia gama de diversas teorías; que, se originan en múltiples disciplinas, en el marco de las ciencias naturales, o sociales (Sanabria et al., 2014).

Con ello, también viene una cascada de posibles metodologías que se podrían aplicar en cualquier organización, sin importar su giro o sector; por eso, no es raro que, como parte de los estudios de caso que desarrollan en la investigación, se presenten organizaciones como cooperativas de indígenas chiapanecas, u organización de bandas de niños de la calle; estos ejemplos, solo son formas de organización, y toda la diversidad imaginable es materia de los Estudios Organizacionales, incluyendo aquellos aspectos que tiene relación directa con la eficiencia o con la economía (Barba, 2013).

Los Estudios Organizacionales reconocen que, en el interior de las organizaciones se presentan situaciones que afectan el rendimiento de sus miembros (Morales Mosquera, 2012), quienes comúnmente encabezan acciones cuyas consecuencias, desde la óptica de la racionalidad (C. Medina, 2010), podrían no estar sustentadas; aspectos que, desde la visión tradicional e instrumental de la administración, no permiten revelar la realidad compleja en la que se encuentran los individuos.

Así es como los Estudios Organizacionales atienden gran variedad de problemáticas organizacionales que, al margen de la simple apreciación de diversidad, utilizan, diversas teorías y métodos para investigar elementos, procesos, o circunstancias, que componen la realidad en donde se encuentran inmersas, pretendiendo mantener la naturaleza y su complejidad.

En los Estudios Organizacionales se considera una naturaleza, en donde el trabajo y cualquier otra relación entre actores, resulta ser un fenómeno social; donde el accionar de los individuos, se encuentra en relación directa con lógicas racionales, simbólicas, económicas, políticas, culturales, sociales, institucionales y/o tecnológicas.

Es mediante el estudio del *organizing*, de la naturaleza de los procesos de organización, que aparentemente no son materia de los Estudios Organizacionales como la migración, el comercio informal, las políticas públicas, el transporte público, el problema del agua, entre muchos otros, que logramos mejorar la comprensión de diferentes fenómenos (Ramírez Martínez et al., 2011).

En diferencia, desde el enfoque tradicional e instrumental de la administración (Gonzales-Miranda, 2020), la realidad en la que se encuentran los colaboradores está en función de los indicadores, sean de productividad laboral o rendimiento de materiales, como ejemplo, que nos muestran aspectos sobre eficiencia y eficacia; en ella, no caben los sentidos, la cultura y otros aspectos sociales que producen significados; y donde, sus actividades adquieren una carga simbólica (Paes de Paula, 2016).

En este punto vale la pena mencionar que, el desarrollo de los campos científicos tiene como testigo de ello, a su propia historia, su evolución da cuenta de la secuencia

en la que se han agregado aportaciones, conceptos, y elementos que van construyendo su cuerpo teórico, las tendencias e intereses, escuelas, y paradigmas.

Lo anterior no es ajeno a los Estudios Organizacionales, pues ya existe un vocabulario aceptado, características y rasgos que deben de observarse las organizaciones; así aspectos como el liderazgo, la toma de decisiones, la informalidad, pueden ser hitos clásicos en la investigación de las organizaciones. El grado de profundidad en la interpretación que se le da a cada una de estas aristas ha permitido construir distintos paradigmas los cuales están siendo revisados constantemente (L. Montaña Hirose et al., 2004).

Bajo el manto teórico de los Estudios Organizacionales, la comprensión del individuo, en sus diferentes esferas, permitirá desarrollar de mejor manera a la organización (De la Rosa Albuquerque y Contreras Manrique, 2007); así, se podrán interpretar las razones que fundamentan los patrones conductuales de sus miembros, que, por cierto, no son estáticos, pues evolucionan conforme la misma organización lo hace (Gonzales-Miranda, 2014).

Con el paso del tiempo, este desarrollo apuntala la realidad de las nuevas generaciones de individuos que conforma a las organizaciones; entonces, en los Estudios Organizacionales también se reconoce el papel formativo que tiene la historia para la organización.

Si el individuo se aprecia complejo, su realidad en el interior de las organizaciones, por lo tanto, también lo es; y para su comprensión, habría que considerar marcos teóricos que pueden conservar la complejidad.

Derivado de ello, las metodologías tendrán que hacer lo correspondiente; entonces, habrá que poner a dialogar la evidencia objetiva que, casi de manera natural, se produce en las organizaciones con aquellos aspectos subjetivos que condicionan el accionar de los individuos.

Así es como, desde los estudios organizacionales, se logra mostrar como parte de la racionalidad organizacional, los sistemas de creencias, ritos, el uso de artefactos, y presencia de valores, que muchas de las veces, los miembros consideran como no negociables.

Entonces, es mediante su apertura para utilizar diversos paradigmas, que su capacidad de interpretación de experiencias, subjetividades, elementos históricos y culturales, permite a los investigadores acercarse a detalles que se presentaron ante la construcción de realidades; con lo cual, coadyuva a la transformación del paradigma, y se abre a otras posibilidades epistemológicas (Miranda Beltrán y Ortiz Bernal, 2020).

Con tal ambición para captar la complejidad, la apertura paradigmática y epistemológica es necesaria; por tanto, definir tajantemente que son los Estudios Organizacionales no es una tarea fácil.

Clegg y Hardy (1999), manifiestan que el enfoque para conceptualizar los Estudios organizacionales como una serie de conversaciones, en particular de aquellos investigadores organizacionales que contribuyen a constituir las organizaciones mismas por medio de términos derivados de paradigmas, métodos y supuestos, ellos mismos derivados de conversaciones anteriores.

Los estudios organizacionales investigan fenómenos, ya que consideran aspectos subjetivos, dimensiones abstractas, aspectos cualitativos y cuantitativos, todo desde múltiples paradigmas.

Consideran diversos objetos de estudio y sus consecuentes epistemologías, reflexionan a través de otras disciplinas estableciendo puentes humanistas, sociales y naturales; teniendo pretensiones para captar la complejidad organizacional, y con ello, coadyuvar a su evolución.

De manera similar, Ramírez Martínez et al. (2011) señalan que, dentro de los Estudios Organizacionales, resulta de suma importancia interpretar los fenómenos desde sus características cualitativas, y mantener presente la riqueza de sus elementos en particular.

Aspectos valiosos de esta práctica, permiten comprender diferentes situaciones de manera particular, y no generalizar; o bien, atender el fenómeno desde lo local, y no como si fuera de carácter universal; es decir, que no se aplique a todos los fenómenos organizacionales con características similares.

Deben ser percibidos como un campo del conocimiento, que permanentemente se encuentra en desarrollo; y que debe mantenerse abierto, para poder recibir nuevas posibilidades provenientes de otras disciplinas, buscando incrementar la comprensión y explicación de diversas situaciones, objetivas o subjetivas, ambiguas o concretas, todo aquello que se considere que afectan a las organizaciones.

Con ello, también surge la posibilidad de poder contribuir paulatinamente a las ciencias administrativas.

Al respecto, tenemos que mencionar que las aportaciones científicas a los Estudios Organizacionales, no se originan de manera espontánea, tampoco debe ser algo fugaz; pues, implica que se vayan forjando a través del paso del tiempo, con ayuda de las discusiones que se van tejiendo entre los argumentos provenientes entre diferentes campos del conocimiento.

La creación de ciencia conlleva transformaciones constantes, en que los individuos perciben los hechos, a estas transformaciones se les conoce como revoluciones; y, el cúmulo de participantes, que podría ser mayor conforme pasa el tiempo, resulta ser un detonador para que, en una comunidad, se empiece a gestar una revolución.

Para las comunidades conservadoras, estas revoluciones pueden tomar direcciones inesperadas, con lo cual, vendrá una época de intercambios y diálogos entre aquellos que resultan ser tradicionales, y quienes tienen motivación e intenciones por revolucionar los enfoques; para ello, habría que contemplar que implica transitar por un proceso gradual de contribuciones sustentadas en la teoría y en mostrar, de manera evidente y persistente, aquellas inconsistencias que los enfoques tradicionales enfrentan ante la evidencia empírica.

Este proceso de discusiones, generadas a partir de las inconsistencias detectadas por las comunidades, que encuentran en ellas motivación para crear puentes teóricos, y otras formas de expresión epistemológica, es permanente; entonces, la función de la historia es, auxiliar en la recuperación y mantenimiento de inconsistencias en la memoria colectiva; y, por tanto, en el presente de las discusiones, asunto fundamental para la conformación de los paradigmas.

Así es como, la ciencia normal se instaure en las nuevas generaciones, afianzando los legados anteriormente heredados, que servirán en la práctica posterior. La ciencia normal utiliza una teoría ya aceptada como resultado de una comparación de experimentos y observaciones, que han servido implícitamente para definir los problemas y métodos legítimos dentro del campo de la investigación, y para dar pauta a generaciones científicas futuras.

En esta misma retórica, Magallón Diez (2004) nos habla sobre la apertura que nos dan los Estudios Organizacionales para liderar el cambio; y, para que las condiciones se produzcan de manera natural.

El concepto de cambio ha permeado en la Teoría de la Organización (TO), en todos los paradigmas establecidos que considera; sumando a ello, se encuentra la relación estrecha que mantienen con la cultura, y que ha coadyuvado a su evolución, puesto que en la medida que se busca disminuir el conflicto, se pretende una concepción particular del individuo en el tiempo.

Sobre la forma en la que, la tradición teórica se reproduce; y, por tanto, sobre la conformación de los paradigmas, Mario Boza (2012, p. 130) expresa lo siguiente:

Históricamente los paradigmas han dado lugar a dos sólidas tradiciones investigativas: la cuantitativa y la cualitativa, que para Bericat (1998), representan la metáfora de las dos pirámides, que[sic] si bien sus cimas son muy estrechas y distantes entre sí, también es cierto que sus bases son muy amplias y están muy próximas. Dichas pirámides están constituidas por diferentes paradigmas, el

positivista y el postpositivista por un lado, y por el otro, el paradigma socioconstruccionista y el sociocrítico.

La existencia de los paradigmas y su apropiación por parte de la comunidad científica permite al investigador tener en claro el curso de la investigación (Boza, 2012); eso permite al científico, investigar alguna fracción del fenómeno, o de la naturaleza detallada y profunda; también que reconozca los elementos centrales que conforman su idea teórica, su objeto de estudio, y los componentes constructivos que dan paso al desarrollo de la propuesta metodológica.

Así, al tener en claro la forma en la que se construyen los paradigmas, y sus correspondencias en los planos ontológicos, y epistemológicos, el investigador evitará, inicialmente, generar relaciones no correspondientes entre el paradigma, la epistemología y el dispositivo ontológico; con lo cual, evitará eventualmente, perderse en la diversidad de tantas posibilidades existentes.

Esto sucede en la construcción de la ciencia, y, en los Estudios Organizacionales no es diferente; de hecho, su origen se encuentra forjado “indirectamente sobre la administración” (Ramírez Martínez et al., 2011, p. 10) sea como práctica social, como disciplina, o, como profesión.

Ejemplo de ello, es que, tanto para la administración, como para los Estudios Organizacionales, la *episteme* de Taylor (1997), y de Fayol (referido en Ramírez Martínez et al., 2011) son correspondientes con un paradigma positivista; entonces, es a partir del reconocimiento de la teoría de la organización, donde comienza una transición hacia un

paradigma neopositivista; y más adelante, su desarrollo se desembocará en otro diferente.

Figura 1 Modos de producir conocimiento según Mario Boza



Fuente: Mario Boza (2012, p. 133)

Esta evolución, en términos de Kuhn (2004) corresponde a la presencia de anomalías, y consecuentemente, en crisis de la ciencia; para finalmente, desembocar en la construcción de nuevos paradigmas.

Las investigaciones teórico interpretativas –de enfoque cualitativista– por su parte, el investigador posesionado del paradigma crítico social o del paradigma

construccionismo social parte de la premisa de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos que él busca conocer a través de diseños de carácter emergente (Boza, 2012, p. 131).

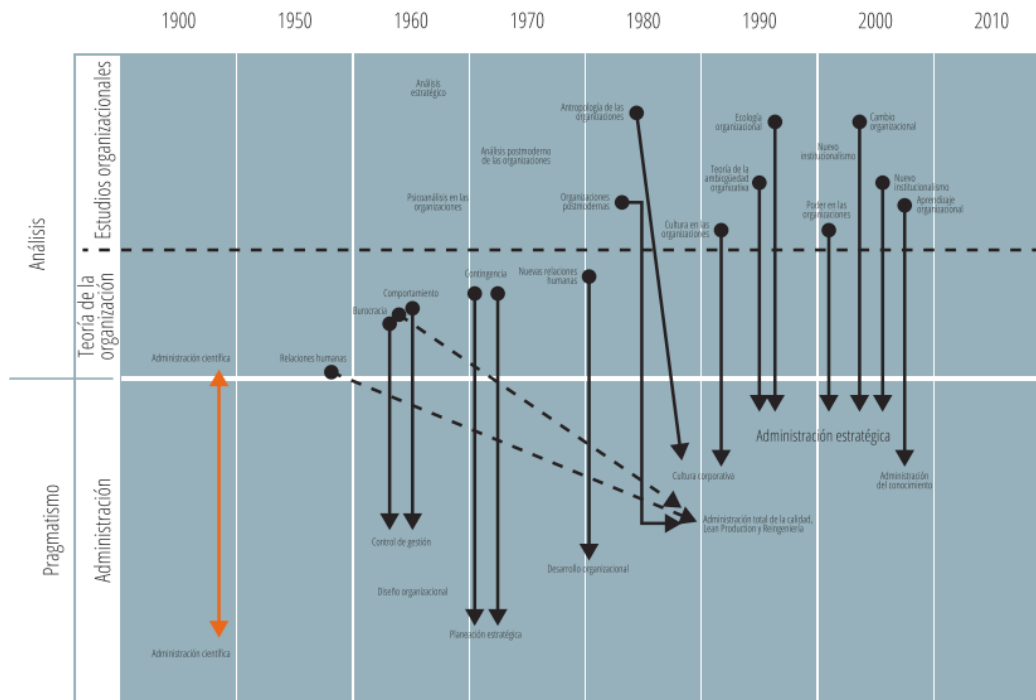
Ramírez Martínez et al. (2011) lo expresa de manera gráfica en donde establece correspondencia y evolución en los enfoques teóricos que se encuentran en la administración, la teoría de la organización, y los estudios organizacionales.

Al respecto, para Jimeno Espadas (2021), el construccionismo social a nivel de paradigma, y el acto social o accionar social como su correspondiente ontológico, deben ser reconocidos como una especie de innovación científica en los estudios organizacionales, así:

...se evita crear un límite que se aprecia como impedimento para incorporar otras perspectivas o continuar con el desarrollo de las ya existentes.

Esto funcionaría como pretexto para configurar un diálogo sobre la manera en la que estos fenómenos generan afectaciones en diferentes escalas empresariales, organizacionales, o sociales; y beneficia el diálogo entre los diferentes campos científicos que intervengan, pues los fenómenos que afectan a la empresa o a la organización, dada su naturaleza y complejidad, son difíciles de interpretar desde un solo campo (Jimeno Espadas, 2021, p. 231)

Figura 2 Vínculos y complementariedades teóricas entre la Administración, la Teoría de la Organización y los Estudios Organizacionales



Fuente: Jimeno Espadas (2021, p. 221) ; Ramírez Martínez et al., (2011, p. 3)

Dentro de la investigación científica, podrán presentarse algunas situaciones que se desprendan inesperadamente del paradigma, llamadas anomalías, mismas que representan la oportunidad de poner a prueba otras posiciones distintas a las radicales; las anomalías, con el paso del tiempo, y en ocasiones de manera gradual, se van presentando con mayor frecuencia, hasta que empiezan a generar inquietudes, cada vez más crecientes.

1.1. RAZONES PARA DECANTARSE POR UN PARADIGMA DIFERENTE

Los Estudios organizacionales tienen como premisa poder atender, desde el enfoque de la comprensión y la explicación, a diversas situaciones subjetivas y ambiguas que se suscitan dentro de una organización; es decir, abarcan los problemas que emergen relacionados a la estructura organizacional.

Pero para llegar ahí, es necesario complementar la explicación, con una investigación basada en el método cualitativo, aspecto que quizá sea la principal característica de los Estudios Organizacionales para hacer ciencia.

El surgimiento de la ciencia no debe considerarse como algo espontáneo, tampoco como algo fugaz; pues, se ha forjado a través de la historia, transmitiendo hechos secuenciales relevantes, que no se han podido apartar de la vista humana.

Thomas Kuhn (2004) en su libro *La estructura de las revoluciones científicas*, hace referencia a que la historia es, una recopilación de anécdotas o cronologías que producen transformación en ciencia. Estas transformaciones son conocidas como revoluciones, las cuales toman direcciones inesperadas ante los ojos del investigador, de ahí surgen la motivación, y las intenciones por revolucionar la ciencia; pues, implica un desarrollo científico, mediante un proceso gradual de contribuciones sustentadas en la propia historia.

Así, la ciencia natural conlleva los legados anteriores, una herencia que servirá en la práctica posterior, manteniendo una teoría ya aceptada, resultado de la comparación de experimentos y observaciones, que han servido implícitamente para definir los problemas y métodos legítimos dentro de un campo investigación, esto mismo es lo que dará pauta a las generaciones científicas en el futuro.

Por ello, el quehacer científico no tiene descanso alguno, se encuentra en constante cambio, crecimiento, y renovación; es decir, siempre se encuentra en el camino del progreso científico, asunto que supone una fase relevante dentro del proceso cognitivo manifestado a través de la misma ciencia; y, genera gran empuje hacia el

avance de la humanidad. Siempre habrá grandes científicos que llegarán y agregarán cambios significativos a la ciencia, mismos que coadyuvarán a la mejora de nuestras vidas.

Los hombres, cuya investigación se basa en paradigmas compartidos, están sujetos a las mismas reglas y normas para la práctica científica. Este compromiso, y el consentimiento aparente que provoca, son requisitos previos para la ciencia normal; es decir, para la génesis y la continuación de una tradición particular de la investigación científica (Kuhn, 2004, p. 34).

La ciencia normal mantiene relación estrecha con los paradigmas, ya que comparten; simultáneamente, teoría, ley, y su aplicación e instrumentación. Con esto, se logra mayor comprensión de los hechos, pues revela, de manera profunda, la relación entre el problema que se investiga, en el marco del paradigma que se ocupa, esto permite ampliar el conocimiento.

Cuando el campo de conocimiento representa una dificultad, para explicar o solucionar el problema de investigación, pero existe disponibilidad al cambio de enfoque, y flexibilidad para aplicar el método, podremos encontrar salidas novedosas.

Sin la existencia de los paradigmas, no podríamos tener en claro el curso de la investigación, debido a que todos los hechos podrían verse como importantes; los paradigmas obligan al científico a investigar alguna fracción de la naturaleza, lo cual resulta ser un elemento constructivo que da paso a su desarrollo y afianzamiento.

Sin embargo, dentro de la investigación científica, podrán tener presencia fenómenos que se alejan inesperadamente del paradigma, estos casos son llamados

anomalías; mismos que, son el pretexto ideal para dar cabida a nuevas teorías, algunas calificadas como radicales.

Con el paso del tiempo, y con la prevalencia de las anomalías, se llegarán a presentar nuevas teorías dentro del desarrollo de la investigación; con lo cual, habrá una evolución de anomalía a crisis, pero solo se considerará bajo este estatuto, si la teoría original contenida dentro del paradigma llega a invalidarse. Algo importante para enfatizar es, no se puede descartar un paradigma sin haberlo remplazado por otro nuevo, de ser así no se podría hablar de ciencia, esta transición hacia un nuevo paradigma es lo que llama Kuhn (2004) revolución científica.

Las revoluciones científicas se presentan cuando un paradigma se remplaza, sea parcial, o totalmente; la sustitución del paradigma pretende resolver el problema de correspondencia teórica con el problema u objeto de estudio; lo cual, implica una revolución. Durante las revoluciones se pueden observar varios aspectos nuevos, en donde ya se había realizado la investigación empleando los mismos instrumentos, esto es debido a los cambios que se generan en la percepción.

1.2. APROXIMACIÓN HACIA EL PARADIGMA INTERPRETATIVO

Como aportaciones, que se pueden considerar como ideas que cimentan el paradigma interpretativo, la primera que se considera es de Heidegger (1997), quién consideraba que la forma más adecuada de estudiar el fenómeno social era por medio de la interpretación de ese hecho; es decir, toda acción derivada de las interacciones humanas.

En cuanto ese hecho social está esencialmente fundado en el significado que se ha construido a través de la historia, en la manera previa de concebir el mundo y en la manera de entender la realidad. La interpretación no es una captación de conocimientos simples, sin supuestos, de un fenómeno o problema social. Cuando esa particular concreción de la interpretación que no es más que la captación exacta del conocimiento complejo, es decir, que conlleva la subjetividad debido a que se constituye a base de hechos históricos, significados, valores, emociones, comportamientos, lo cual debe de ser bien captado y comprendido por la indiscutida opinión previa del intérprete o investigador, que subyace necesariamente en todo quehacer interpretativo como aquello que con la interpretación misma ya está establecido, es decir, previamente dado en la praxis de la experiencia del individuo en la vida cotidiana, la manera previa de ver la realidad y la manera de entender la vida dentro de la sociedad.

La segunda aportación que se considera es de Hebert Blumer (1982), cuyos postulados consideran que, las personas se distinguen por que pueden cuestionarse aquellos elementos que caracterizan su accionar; el individuo se halla inmerso en un mundo en el que siempre debe interpretar, para después poder actuar; y no únicamente, se postra ante un entorno al que responde en virtud de su propia esencia física.

El hombre debe afrontar situaciones en las que se ve obligado a actuar, averiguando el significado de los actos ajenos, y planeando su propia línea de acción, conforme a la interpretación efectuada, pues, tiene “que construir y orientar su propia acción”, en lugar de limitarse a realizarla en respuesta a los factores que influyen en su vida u operan a través de su persona (Blumer, 1982, p. 11).

La tercera aportación está en Edmund Husserl (mencionado en Ramos Flores, 2022), quien indica que, el paradigma interpretativo es una perspectiva, o modo de concebir la realidad, se basa en la comprensión y descripción de lo investigado, interpretando la interacción que existe entre el sujeto y el objeto; sin que se busque, la generalización a partir de resultados obtenidos, como sí lo es, en el caso del paradigma positivista.

Su teoría se fundamenta en la idea de que, la realidad que nosotros experimentamos está mediada por la forma en la que la interpretamos; y, por lo tanto, sus principales intereses son los significados que le otorgamos a las cosas, la conciencia, y la comprensión de los fenómenos mentales de los seres humanos.

Por último, se muestra un punto de vista más, proviene de Martínez Godínez (2013), quien considera que la interpretación tiene como fin analizar la realidad, identificando aspectos que deben ser modificados; este paradigma busca, lograr que las personas cambien diferentes aspectos a través de la investigación realizada. Para ello, hace uso de diversas técnicas que fortalezcan y favorezcan la investigación.

El paradigma interpretativo, busca retomar las modificaciones que se dan en los individuos, a la luz de las experiencias vividas, sean sociales o culturales; busca, además, retomar aspectos de la cotidianidad del individuo, comprendiendo su exposición a fenómenos sociales, experiencias y opiniones de los participantes en la investigación; con esto, el investigador interactúa buscando posibles soluciones ante los sucesos que se están presentando (Martínez Godínez, 2013).

Ante estas cuatro aportaciones, se expresa que, para efectos de la presente investigación, su desarrollo se sustenta bajo el paradigma interpretativo; aprovechando, la apertura paradigmática y epistemológica que caracterizan a los Estudios Organizacionales.

Pues, esta investigación pretende, determinar las interrelaciones existentes entre el sujeto y aquello que lo rodea; para ello, tomará como punto de partida al conjunto de ideas y creencias, originadas en el momento en el que inicia la historia organizacional del individuo.

En esta investigación, y en correspondencia, al afianzarse en el paradigma interpretativo, se considera como elemento ontológico la relación que tienen los individuos con sus concepciones respecto al desempeño, y la forma en que ha evolucionado a lo largo del tiempo, en la organización; así es como, “se puede decir que el concepto de desempeño organizacional está multideterminado en sus relaciones causales... grado de incertidumbre... ambigüedad y... legitimidad” (Fernández, Paramo y Ramírez referidos en Ramírez Martínez et al., 2011, p. 11).

Como resultado de esta investigación, se presentarán argumentaciones, fruto de la interpretación, previo análisis de la forma en la que se relaciona el individuo con todos los elementos que se involucren en el desempeño de su trabajo; además, se considerarán valores generados por el contexto, sean sociales, culturales, políticos o económicos.

Capítulo 2

2. ELEMENTOS DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de los Estudios Organizacionales dada su naturaleza, precisa complementarse con la construcción interpretativa del conocimiento humano que están en relación directa con los estímulos que los agentes reciben a través del entorno; mismo que, se considera complejo como consecuencia del ámbito social en el que se encuentra inmerso; al respecto, Flick (2015, p. 25) afirma que, “la investigación cualitativa no se limita a menudo a la producción de conocimiento o ideas con fines científicos”; es decir, que también busca producir conocimientos relevantes que coadyuven a la solución de problemas prácticos.

Los fenómenos sociales suelen ser abordados desde una relación causal, esto es, sus efectos serían interpretados; y por tanto, comprendidos a partir de sus relaciones con otros agentes; sin embargo, estas relaciones se encuentran por fuera de las leyes que rigen los fenómenos del mundo natural, donde la regularidad y las mismas consecuencias tras la repetición de los fenómenos son la regla; en cambio, en los procesos sociales, considerados como procesos eminentemente creativos, la determinación causal no es un principio explicativo suficiente, ni suele ser el método más adecuado para dar cuenta de las razones por las cuales surgen estos cambios sociales, el análisis no debe ser una síntesis de la relación iniciativa-respuesta (Magallón Díez, 2004).

Todas las organizaciones han experimentado durante su historia, una serie de fenómenos relacionados con sus trabajadores; así Barba (2013) nos explica sobre la

gran oportunidad que nos ofrece el método cualitativo para hacer trabajo de investigación tomando al actor como referencia para lograr el entendimiento.

Desde esta visión, la organización es considerada como fruto de una construcción empírica, donde el sujeto se encuentra en correlación multidisciplinaria, esto ayuda a la construcción de conocimiento derivado de las aportaciones que otorgan diferentes paradigmas, teorías y métodos, que son aplicados a esas relaciones, y en posibilidad de ser aplicable a toda organización.

El carácter investigativo de este enfoque, se genera considerando estudios cualitativos, en donde el principal eje son las emociones generadas a través de las convivencias laborales, y de las relaciones interpersonales que se dan de forma cotidiana dentro de los grupos colectivos de una organización; estas emociones enmarañadas, representan un reto, ya que requiere que sean desenredadas para ser expuestas; y así, lograr la comprensión del trabajo y del significado que conlleva; además, ayuda a determinar las influencias que el contexto social aporta; pues, las organizaciones adquieren un significado colectivo en las interacciones entre los datos brutos de la experiencia y los mapas interpretativos compartidos a través de los cuales los actores dan sentido a estas experiencias (Allen y May, 2017).

2.1. PROBLEMATIZACIÓN

En este estudio se pretende determinar, los factores que influyen en que los bibliotecarios otorguen un significado valioso, estimulante, y de felicidad a su trabajo; sucesivamente, esto permitirá la implementación de planes y/o programas que contribuyan a la mejora continua del personal; y así alcanzar una experiencia laboral

única derivada de su relación con sus actividades cotidianas dentro de la COSEI de la UAM Unidad Azcapotzalco; y para ello, debemos reconstruir la realidad social en donde se halla la problemática a investigar, Flick, lo expresa así, “las personas, las instituciones y las interacciones están implicadas en la producción de las realidades en las que viven o se producen, y que estas tareas de producción se basan en procesos de creación de significado” (2015, p. 32); ante ello, también deben contemplarse aspectos físico distributivos de los elementos que conforman el entorno en el que se desarrolla la actividad.

2.2. GENERALIDADES DE LA PROBLEMATIZACIÓN

Se ha visto que el trabajo va adquiriendo, cada vez más, un carácter especializado; ante ello, el salario es lo que recibe el trabajador a cambio de su trabajo, y en las expresiones más sencillas, se encuentra en proporción al conocimiento del empleado; así, mientras más conocimiento se posea, mayor tendría que ser el salario.

Sin embargo, la ecuación no es tan sencilla, pues en las relaciones laborales generadas en entornos complejos, como lo es en el toyotismo, el salario se ha convertido en una herramienta de control importante; pues, su composición variable incluye el logro de objetivos de productividad y calidad, en esferas individuales como de los equipos de trabajo, además del salario básico.

Asimismo, las remuneraciones variables se ven afectadas por la presencialidad; aspecto que, es percibido por los trabajadores como una forma de control sobre el ausentismo; pero, también como un dispositivo que incentiva la mejora continua.

Además del salario, hay que tener en cuenta que, en el trabajo influyen otros factores además de la especialización que pueda tener el trabajador, y del tabulador salarial que le corresponde; esos factores, repercuten en la salud física y mental del trabajador y se ven reflejados en sus hábitos sociales, económicos y culturales (Confederación Salud Mental España, 2025; Portal ISNP, 2023).

En los sujetos, la percepción sobre lo tortuoso de las tareas de producción comienza a sentirse por el cuerpo; es a partir de la sensación de desgaste de los trabajadores; estos, visualizan la necesidad de ser joven para trabajar y como impedimento las limitaciones corporales para soportar los ritmos de producción que impone el sistema corporativo (Marredo Rosa, 2023).

Con ello, se vuelve común el uso diario de analgésicos y antiinflamatorios para poder cumplir con los objetivos de producción; otra estrategia, es la polivalencia utilizada por los trabajadores como una forma de enfrentar el desgaste; es decir, la rotación de las tareas que imponen los sistemas productivos es utilizada como estrategia para no saturar una sola parte del cuerpo, y rotar hacia otras zonas el desgaste que producen los ritmos y las operaciones repetitivas (Lago, 2014).

Con la relación entre el empleado y los demás factores, el trabajador experimenta una revolución que condiciona su aptitud para desempeñarse en roles, desarrollo de las habilidades, y actitudes frente a los diferentes actores sociales, como lo son sus compañeros de trabajo, sus directivos, y usuarios.

Esta interacción social cotidiana, se encuentra implícita dentro de las actividades labores del bibliotecario, y del personal que interviene en el servicio; así, la principal

premisa de su trabajo se encuentra en la satisfacción del usuario; mismo asunto por lo cual, no podría reusarse a prestar el servicio cuando sea requerido dentro de la biblioteca; pues, rehusarse a prestar el servicio, rompe con la razón para la cual fue contratado, y a cambio obtiene una remuneración asalariada. Esto suena simple desde una visión instrumental de la aplicación de un proceso, pero no es así de simple, ya que el individuo no es una maquina autómatas que ejecuta procesos.

Desde otro punto de vista, como el que inicia desde la escuela de las relaciones humanas, la cual considera importante que, los aspectos sociales y emocionales que se generan en el entorno coadyuven con el individuo para poder tener una experiencia de aprendizaje profundo, que genere conductas razonadas que permitan la apropiación del conocimiento.

Así es como el conocimiento, generado mediante la actividad laboral, será significativo, en donde se apropian valores que se convierten en no negociables dentro de los grupos sociales; entonces, dar vista a estos sucesos, se convierte en algo totalmente relevante, pues mejoran la calidad de las relaciones de trabajo, y con ello, la vida de los individuos.

En la actualidad, esto aún es un desafío para las organizaciones, pues el trabajo, durante mucho tiempo fue considerado un proceso mecánico, enfocado en la eficacia de las acciones, y en el uso eficiente de los recursos como plantea Hudson (referido en Bellon Álvarez, 2006); esto, trae como consecuencia la rutina; es decir, con el transcurrir del tiempo, la actividad laboral se torna repetitiva y deja de generar un estímulo emocional para los trabajadores, y se percibe como “la aplicación de energías

intelectuales o corporales de forma que redunden en beneficio de la colectividad y que da la posibilidad de ganar el sustento” (Sánchez-Castañeda y Rueda-Rodríguez, 2010).

Por otro lado, se reconoce que el desempeño laboral ha sido fuertemente influido por el clima laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2019) no solo se trata de las relaciones entre los individuos, sino también del espacio físico en donde se desarrolla el trabajo (Berriel García, 2021), que induce a mejorar la productividad, el desarrollo del empleado, y se satisfacción; entonces, el espacio físico en donde se desarrolla el trabajo se convierte en un aspecto fundamental para alcanzar los objetivos establecidos en la empresa (Estrada Salazar et al., 2009).

Si bien, la cultura organizacional es un sistema social complejo que comprende leyes, normas, creencias y valores transmitidos a toda la organización mediante la visión, misión, objetivos, valores institucionales, planes y programas estratégicos que fungen como directrices en el comportamiento de los individuos dentro de la organización, tanto a nivel individual como a nivel colectivo. La cultura organizacional se presenta de manera estable dentro de la organización y es un elemento sumamente difícil de cambiar, ya que ha trascendido a través del tiempo dejando huella por medio de hechos sociales en la organización.

La cultura organizacional aporta a la organización:

1. Innovación y asunción de riesgos
2. Atención a detalle
3. Orientación a resultados

4. Orientación a las personas
5. Orientación al equipo
6. Energía y estabilidad

La cultura organizacional es una guía, sobre todo, para los trabajadores de nuevo ingreso (Ortiz Serrano & Cruz García, 2008).

El entorno físico es un componente que incide en el clima laboral de una organización “el diseño, la distribución y las comodidades, tienen impacto en el desempeño de los empleados” (Santana, citado en Berriel García, 2021, p. 4); así, es importante que los espacios de trabajo sean cómodos; con la temperatura adecuada; con el espacio necesario; y en general, propio para el desempeño de la actividad encomendada; con lo cual, se convierte en un aliciente para atraer y retener al talento humano.

Sin duda, el entorno físico permite que los trabajadores desarrollen actitudes sobre cómo ser en el trabajo, lo cual, es tan importante como saber hacer el trabajo; sin embargo, el ser y el hacer no son aspectos disociados de la subjetividad en el marco de la producción; esto es plenamente reconocido en el sistema de producción Toyota, su eficacia en la reducción del desperdicio radica en que el sistema apela, tanto al control técnico como al control simbólico mediante la formación continua del personal (Álvarez Newman, 2012, 2015, 2017).

Por ejemplo, en el toyotismo la idea de que algún error técnico sea perdonable solo aparece una vez que han sido calibradas las cuestiones inherentes a la disciplina de los sujetos; así, el no faltar, no llegar tarde, acatar las órdenes del superior; y, sobre

todo, estar siempre a disposición de los objetivos de producción de la fábrica. Lógicamente, la formación del ser sobre esas características maximiza el hacer del sujeto como fuerza productiva.

Pero, el sistema de producción Toyota, también integra otros elementos que, si bien podrían afectar la forma en la que está estructurada la producción, se originan en lo flexible por su adaptación productiva a los mercados, que mantiene a los equipos de trabajo en competencia interna; aspecto que llega a afectar las solidaridades del colectivo en el trabajo (Álvarez Newman, 2012)

En el extremo, las formas disciplinarias que utiliza el toyotismo pueden generar un sentimiento de sumisión, y de ausencia de solidaridad entre los trabajadores; pues, en esa forma competitiva, existe cierta fantasía, cuando se asume que la perfección que impone el sistema con la mejora continua resulta ser inherente a la cultura de los trabajadores (Álvarez Newman, 2017).

2.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación, el trabajo significativo es fruto de una construcción generada por los trabajadores dentro de una biblioteca; misma que hasta este punto, considera como aspectos: la forma en la que las relaciones laborales están promovidas por la organización, el salario, roles de acuerdo al puesto, la aptitud y desarrollo de habilidades, valores, y las relaciones que se establecen con el usuario buscando la satisfacción, y con el entorno físico; por lo tanto, para este trabajo, la pregunta de investigación es importante, pues como Sandoval señala, “tiene como eje la indagación

desde la lógica interna de los fenómenos y realidades” (2002, p. 116); siendo así, la pregunta de investigación es:

¿Cuáles son los factores que hacen que el trabajo dentro de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco, lo conviertan en significativo para sus bibliotecarios en general?

2.4. OBJETIVO GENERAL

Interpretar los elementos que se atribuyen al trabajo significativo, indagando en el personal de la COSEI de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco.

2.4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las condiciones del lugar de trabajo, observando elementos físico-espaciales bajo los cuales se encuentra el personal en la COSEI de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco.

2. Reconocer los aspectos psicológicos que poseen los agentes que laboran en la COSEI de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, considerando los postulados teóricos de Karl Popper y David Ausubel.

3. Hacer uso de las razones que configuran los elementos socioculturales que intervienen en el desempeño laboral del personal de la COSEI de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco.

4. Analizar los aspectos organizacionales que intervienen en el desempeño laboral del personal de la COSEI de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, considerando el enfoque simbólico para interpretar a las organizaciones.

2.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación será cualitativa de orden transversal, que se enmarca en el paradigma interpretativo, analizando los factores que otorgan significancia al trabajo de los bibliotecarios de la COSEI UAM- Azcapotzalco durante el periodo que comprendió el mes de mayo del 2023 y el mes de octubre de 2025.

Para ello, será necesario observar la realidad que viven día a día dentro de su lugar de trabajo, pues como señala Flick (2015), en la investigación cualitativa es posible identificar algunos rasgos para entender, describir y explicar fenómenos sociales desde su interior, de diversas maneras, esto se puede lograr por medio del análisis de experiencias de individuos o grupos derivados de las interacciones y comunicaciones mientras se producen, así como de documentos basados en experiencias o interacciones, véase figura 3.

...se trata de desgranar cómo las personas construyen el mundo a su alrededor, lo que hacen o lo que les sucede en términos que sean significativos y que ofrezcan una comprensión llena de riqueza. Las interacciones y documentos se ven como formas de constituir procesos y artefactos sociales en colaboración (o en conflicto) (Flick, 2015, pp. 11–13).

Es observar cómo se construyen los hechos cotidianos en la COSEI, identificando como las instancias externas al bibliotecario intervienen en su experiencia; pues, los “análisis de la construcción de la realidad ahora están reinvolucrando cuestiones relacionadas con los amplios contextos culturales e institucionales de la creación de significados y el orden social” (Holstein y Gubrium, 2013, p. 229).

Interpretando como se relacionan con los elementos físico-espaciales con los aspectos socioculturales, y con los organizacionales, pues como señalan Denzin y Lincoln, la investigación interpretativa es “guiada por un grupo de creencias y sentimientos acerca del mundo” (2012, p. 22); al respecto, Foucault considera la forma en la que sistemas de poder y/o conocimiento, “localizados histórica y culturalmente, construyen a los sujetos y sus mundos“. Los foucaultianos se refieren a estos sistemas como discursos; y enfatizan que, no son sólo las ideologías u otras formulaciones simbólicas, sino que “también son actitudes de trabajo, modos de tratamiento, términos de referencia y cursos de acción difundidos en las prácticas sociales” (Denzin y Lincoln, 2013, p. 240).

No se considera que ni la práctica discursiva ni el discurso en practica sean causados o explicados por fuerzas sociales externas o por motivos internos. En cambio, se considera que son el mecanismo de trabajo de la vida social misma, tal como se le conoce en la actualidad que se lleva a cabo en tiempo y espacio. El poder yace en la articulación de las formas distintivas de la vida social como tal, no en la aplicación de recursos particulares por parte de algunos a fin de afectar la vida de otros (Denzin y Lincoln, 2013, pp. 241–242).

Siendo de tal manera, para esta investigación, se consideran los siguientes elementos fundamentales del proceso de investigación.

2.6.MÉTODO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.

Para recolectar la información y posteriormente interpretar los factores que hacen el trabajo significativo para los bibliotecarios, será necesario, observar el desempeño del

personal bibliotecario que trabaja en la COSEI UAM Azcapotzalco; para posteriormente realizar entrevistas semiestructuradas a los actores que ocupan las posiciones determinadas en la estructura organizacional, véase figura 4.

Figura 3 Elementos fundamentales del proceso de investigación y su correspondiente alineación



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4 Esquema de levantamiento de información en la COSEI-Azcapotzalco.



Fuente: Elaboración propia.

Esto se realizará bajo la siguiente consideración:

...los investigadores cualitativos no actúan como un elemento neutral invisible en el campo, sino que toman parte cuando observan (en la observación participante) o hacen que los participantes reflexionen sobre su vida y la historia de su vida (como en una entrevista biográfica), lo cual puede llevar a los entrevistados a nuevas maneras de entender su situación y el mundo que los rodea (Denzin y Lincoln mencionados en Flick, 2015, p. 26).

El diagrama anterior muestra la manera en la que se ha de realizar el levantamiento de información cualitativa, para identificar los factores que influyen en que los bibliotecarios construyan un significado a su trabajo en la COSEI de la Unidad Azcapotzalco.

El trabajo en campo requiere de una selección previa de participantes del personal administrativo de la COSEI en el interior de la unidad para entrevistarlos de forma semiestructurada; esto se encuentra en correspondencia al “uso de estrategias

inductivas... requieren conceptos sensibilizadores para enfocar los contextos sociales que deben estudiarse” (Flick, 2018, p. 16).

Posteriormente, en la fase analítica, se clasifican y analizan los datos recabados para identificar los factores que dan el sentido significativo al trabajo de los bibliotecarios de la COSEI en la unidad Azcapotzalco; considerando que, se debe “señalar, con claridad, cuál es el fundamento conceptual y empírico que apoya el trabajo del investigador y debe, así mismo, en una forma breve y precisa, comunicar lo que significó esa experiencia para los actores involucrados y lo que representa para la teoría formal ya establecida” (Sandoval Casilimas, 2002, p. 186); finalmente, en la fase informativa, se presenta el informe final con los resultados y las conclusiones del presente trabajo de investigación.

Capítulo 3

3. DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO

Como ya se ha mencionado, esta investigación se desarrolla desde el paradigma interpretativo, el cual, busca retomar las modificaciones que se dan en los individuos, a la luz de las experiencias vividas, sean sociales o culturales; además, retoma aspectos de la cotidianidad del individuo, comprendiendo su exposición a fenómenos sociales, experiencias y opiniones de los participantes en la investigación (Martínez Godínez, 2013).

Sin embargo, se hace hincapié en que, este marco teórico también integra la esencia en la que, los Estudios Organizacionales buscan atender el desempeño organizacional con diversidad epistemológica; pues, como se ha reconocido en este campo de conocimiento, el investigador, estudioso de las organizaciones, se apoya en múltiples disciplinas sociales, con la finalidad de tomar marcos de interpretación; así, como con sus correspondientes herramientas para mejorar la interpretación de la realidad que se desarrolla en ellas.

El desempeño organizacional se ha encontrado en evolución constante, debido a la atención que los investigadores le han presentado a los cambios paradigmáticos en el estudio de las organizaciones; en ello, ha sido importante analizar las prácticas y conductas tanto individuales como colectivas, que se suscitan en el quehacer diario de los empleados; sean acciones esperadas, y las no deseadas en su lugar de trabajo.

Aquí es importante mencionar que, no solo se considera el accionar por parte del director o gerente, ya que son aquellas que podrían saltar a la vista desde la simple

observación; y tampoco se trata de una revisión instrumental, aunque ante la eficiencia, como cita Thomas Kuhn (2004, p. 127) “los instrumentos que proporciona un paradigma continúan mostrándose capaces de resolver los problemas que define, la ciencia tiene un movimiento más rápido y una penetración más profunda por medio del empleo confiado de esos instrumentos”; entonces, se trata de una visión distinta, pero a su vez complementaria.

3.1.HACIA UNA CONCEPTUALIZACIÓN SOBRE EL TRABAJO

Desde tiempos inmemorables, los individuos han tenido que realizar un esfuerzo para sobrevivir y adecuarse a las exigencias del entorno, este esfuerzo es considerado como un trabajo; mismo que, revolucionado ha evolucionado desde la fabricación de sus armas rústicas para la caza; pasando por la agricultura; hasta la actualidad, el individuo sometido a un sistema capitalista otorga su trabajo, para contribuir al desarrollo económico.

Las raíces del término proceden “del vocablo latín *laborare*, que significa trabajar o labrar la tierra; según el diccionario de la lengua española, la palabra trabajo, se deriva del latín *tripaliare* o *tripallium*, que implica acción de esfuerzos y actividades” (Anguita, 2020, p. en línea).

El trabajo es la realización de actividades por parte de una persona, utilizando sus habilidades manuales e intelectuales en coordinación con la naturaleza, herramientas y la tecnología; con el objetivo de obtener un beneficio generalmente económico, o de otro tipo.

En esta concepción, los individuos han modificado hábitos y costumbres; es mediante el trabajo que se aplica con fuerza física, la inteligencia, y el conocimiento, para satisfacer necesidades y mejorar la calidad de vida; así es como, en las primeras etapas de evolución de la humanidad, los hombres realizaron tareas para supervivir, efectuaban acciones para obtener alimentos, y un lugar para protegerse del clima.

El método deductivo nos indica que la construcción conceptual que se produce en el trabajo se genera a partir de experiencias manifiestas del conocimiento tácito y explícito, y de la conciencia en los diferentes contextos sociales; en los cuales, el hombre ha estado presente. y esto mismo, llevándolo a un escenario donde se construye conocimiento, también se requiere de la adición de nuevas observaciones; con lo cual, los conceptos anteriores van perdiendo actualidad; Max Weber lo expresa de la siguiente manera, “todo logro científico implica nuevas cuestiones y ha de ser superado y ha de envejecer” (Weber, 1979, p. 197).

A continuación, se presenta una tabla con diferentes definiciones sobre el trabajo.

Tabla 1 Algunas definiciones del trabajo como concepto

Autor	Concepto
Alfred Marshall	El trabajo es el esfuerzo de la mente o el cuerpo, realizado de forma parcial o totalmente, con el propósito de obtener algún beneficio diferente a la satisfacción que se deriva directamente del trabajo.
Bohdan Hawryliszyn	Debe considerarse como trabajo a toda aquella actividad para cuya realización sea posible, en principio, contratar a otra persona de una preparación semejante, sin que los resultados de dicha actividad varíen.
Karl Marx	El trabajo es un proceso en el que interviene el ser humano y la naturaleza, de tal forma que primero coordina herramientas propias como los brazos, manos, pies, piernas y cabeza para operar de forma conjunta con la naturaleza, obteniendo dichos recursos de ella y gestionando determinados procesos en los que se convierten lo recursos naturales gracias a la intervención del ser humano. Dándole al trabajo la facultad de convertirse un término esencialmente humano.

Fuente: Elaboración propia con base en Frederick (2025, p. en línea).

Así es como, en esta investigación se reconoce que, el trabajo, tal como hoy lo conocemos, no es un hecho natural; pues, su contenido como papel que ha jugado en la vida de los seres humanos no ha sido siempre el mismo, sino que se ha modificado a lo largo de la historia, dando como resultado una flexibilización que contempla los avances tecnológicos y la comunicación, como lo menciona Anguita (2020).

3.2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL TRABAJO DESDE AUTORES CLÁSICOS

A lo largo del tiempo, durante su ejecución, el trabajo se ha visto impactado por el desarrollo de corrientes teóricas, la más representativa se conforma con la llegada de la revolución industrial.

Adam Smith (mencionado en Bencomo E., 2008), indicaba que con la correcta división de tareas se optimiza el tiempo de producción, debido a que el obrero no pierde tiempo al hacer cambios en instrumentos y procedimientos, esto reduce costos pues solo mantienen la herramienta necesaria para ejecutar su actividad; que además al ser repetitiva, el obrero desarrolla habilidad y destreza; “a su vez, se profundiza a medida que se amplía la extensión de los mercados y por ende la especialización” (Bencomo E., 2008, p. 32).

El hito del enfoque de David Ricardo (mencionado en Bencomo E., 2008), es la disminución de los beneficios que conlleva el trabajo, así es como observó que los bienes se pueden clasificar en aquellos cuyo valor depende del trabajo, que son mayoría; y, en aquellos donde el valor no depende de él, los menos; y, es en esta minoría donde el valor crece dependiendo de su rareza o por el deseo de adquirirlos. Para David Ricardo, “Smith invalida este principio al introducir los beneficios y la renta como nuevos componentes

del precio” (Bencomo E., 2008, p. 36); pues, la causa de cambio en el precio debe ser el aumento o disminución del trabajo.

Tabla 2 Conceptualización de Smith y David Ricardo sobre el trabajo

Autor	Concepto
Adam Smith (1723-1790)	La clave del bienestar social está en el crecimiento económico, que se potencia a través de la división del trabajo; la ampliación de los mercados abría posibilidades ilimitadas para que la sociedad aumentara su riqueza y su bienestar mediante la producción especializada y del comercio entre las naciones. Abrió el camino de la industrialización y de la aparición del capitalismo moderno en el siglo XIX.
David Ricardo (1772-1790)	El valor de una mercancía estaba determinado por la cantidad de trabajo que contiene; el salario, es el precio del trabajo; y como todo precio está determinado por la oferta y la demanda; y, por los gastos de producción. Sostenía que el trabajador no podía ganar menos del mínimo necesario para la subsistencia. El trabajo era la medida de todos los valores, ya que establecía que el valor de una mercancía se determina por el trabajo necesario para su producción.

Fuente: Elaboración propia con base en (Bencomo E., 2008, pp. 32–35).

En la visión de Marx “capitalistas y el proletariado no se encontraban claramente separados...” el trabajador que adquiere riqueza y se convierte en capitalista y el capitalista que fracasa y comienza a formar parte de la clase trabajadora (Bencomo E., 2008, p. 37); así, dentro del capitalismo, el trabajo es fruto de la actividad y creatividad que se reduce a un medio para ganar dinero; esto produce alineación, pues los trabajadores trabajan para los capitalistas que les pagan un salario a cambio del derecho a utilizarlos en lo que deseen; la alienación, también es con el producto de su trabajo, pues tanto el proceso como el producto final pertenece a los capitalistas; e, involucra a sus compañeros de trabajo, pues “el capitalista enfrenta a los trabajadores entre sí para detectar cuál de ellos produce más, trabaja más rápido y agrada más al jefe, a los que ganan se les da una recompensa extrasalarial y a los que pierden se les despiden” (Bencomo E., 2008, p. 38).

Por otra parte, en el enfoque de Durkheim se encuentra influencia de la forma en la que se estructura la sociedad, sus pensamientos y las acciones de los individuos; entonces “*los hechos sociales* vienen a ser las estructuras sociales, así como las normas y los valores culturales que son externos y coercitivos para los actores” (Bencomo E., 2008, p. 40).

Tabla 3 Conceptualización de Marx y Durkheim sobre el trabajo

Autor	Concepto
<p>Karl Marx (1818-1883)</p>	<p>La conciencia constituye una característica de las personas y su forma se deriva de la acción y la interacción humanas. La división del trabajo estaba configurada para la explotación de una clase sobre otra; su superación no puede derivarse sino de la lucha de clases. La producción capitalista, está destinada a aumentar incesantemente el beneficio, implica para el obrero su extrañamiento y la enajenación de su propio trabajo.</p>
<p>Emile Durkheim (1895-1964)</p>	<p>La división del trabajo en la sociedad es un hecho social material que indica el grado en que las tareas, o las responsabilidades se han especializado; y, constituyen la principal pauta de interacción en el mundo social; también, permite a personas y estructuras sociales cooperar, en lugar de entrar en conflicto, lo que hace más probable a su vez la coexistencia pacífica; así es como, la división del trabajo, es producto inevitable de la complejización social, que se da no sólo en la esfera del trabajo, sino también en otros órdenes sociales como la ciencia, el arte o el gobierno; y por lo tanto, es en sí misma, una fuente de solidaridad basada en la interdependencia y en la aceptación de normas morales consensuadas, que cuando pierde equilibrio, puede producir situaciones patológicas.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en (Bencomo E., 2008, pp. 36–44).

Durkheim propone distinguir los “Hechos sociales materiales: sociedad, componentes estructurales de la sociedad (la Iglesia, el Estado), componentes morfológicos de la sociedad (distribución de la población, canales de comunicación y forma de las habitaciones)”; de los hechos sociales inmateriales como lo son la “moralidad, conciencia colectiva, representaciones colectivas, corrientes sociales”; y bajo este orden de ideas, “la división del trabajo es un hecho social material” (Bencomo E., 2008, p. 41).

Otra visión clásica es la de Marx Weber, quién concibe el trabajo como un “deber, profesión-vocación”, vinculado a la esfera ético-religiosa de la ascética protestante” (Bencomo E., 2008, p. 44); ya que, el capitalismo debe explicarse con otra cosa y no solo con la economía. Su perspectiva, pone en el centro del análisis al individuo y su comportamiento mediante la acción social, entendiendo que esta es “...una conducta humana con sentido y dirigida a la acción de otro” (Bencomo E., 2008, p. 45), en sociedades que están conformadas por cuatro clases sociales “La alta clase dominante... Los trabajadores... profesionales, técnicos y burócratas... La pequeña burguesía... pequeños propietarios, comerciantes... Los obreros manuales... diferenciados por su grado de capacitación” (Bencomo E., 2008, p. 46).

Con lo anterior, desarrolló el modelo burocrático que puede ser aplicado a las sociedades capitalistas y socialistas; así, permite

...este modelo burocrático permitía la realización integral del hombre, al no dejar que de la libre negociación de las partes surgieran los abusos de quienes tenían mayor poder. Como el modelo estaba integralmente constituido no existía el regateo de las partes y quién decida que era lo mejor para todos era la autoridad legal (Bencomo E., 2008, p. 49).

La última conceptualización sobre el trabajo que se presenta es la de Talcott Parsons; él define la acción social como “...comportamiento orientado hacia el logro de fines o metas u otros estados de cosas anticipados...” (Parsons, citado en Bencomo E., 2008, p. 49), para agregar que los actores deben su comportamiento al estar sometidos a las estructuras sociales.

Tabla 4 Conceptualización de Weber y Parsons sobre el trabajo

Autor	Concepto
Max Weber (1864-1920)	Considera que una clase social está conformada por un conjunto de individuos que comparten una igual situación en el mercado; que la burocracia es el único medio para maximizar la eficiencia, el rendimiento de cualquier orden de organizaciones. El proceso de burocratización conduce a la adopción de los métodos de selección de personal más eficientes, a cargo de la jerarquía formal; visualizando el trabajo desde la acción social; es decir, dentro de estructuras burocratizadas, organizadas, racionalizadas, jerarquizadas y sistematizadas con marcada división del trabajo.
Talcott Parsons (1902-1979)	Ubica a la sociedad como un sistema social importante y, en consecuencia, el trabajo, la producción y la distribución vienen a ser imperativos funcionales de adaptación dentro de la sociedad, ubicados en la estructura económica; así, todo sistema social es considerado como un sistema conformado por conductas y relaciones interactivas concretas; en consecuencia, existe un hombre adaptado, que acepta las normas y leyes de una sociedad sin cuestionárselas.

Fuente: Elaboración propia con base en (Bencomo E., 2008, pp. 45–51).

Con ello, propone el funcionalismo estructural bajo un modelo que considera cuatro aspectos imperativos:

A: Adaptación: todo sistema debe satisfacer las exigencias situacionales externas, debe adaptarse a su entorno y adaptar el entorno a sus necesidades.

G: Capacidad para alcanzar metas: todo sistema debe definir y alcanzar sus metas primordiales.

I: Integración: todo sistema debe regular la interrelación entre sus partes constituyentes, así como controlar la relación entre los otros tres imperativos funcionales.

L: Latencia (mantenimiento de patrones): todo sistema debe proporcionar, mantener y renovar la motivación de los individuos y así las pautas culturales que crean y mantienen la motivación.

(Ritzer, retomado por Bencomo E, 2008, p. 49).

Como se puede observar, el recorrido realizado por las diferentes posiciones epistémicas de los autores clásicos, la evolución temporal de la concepción sobre el trabajo nos lleva hacia integrar otros aspectos de orden social humanista, asunto que nos lleva a mover el foco de atención, de una actividad económica a una acción social.

Aquí no debemos dejar de mencionar que, si bien estas aportaciones teóricas se promulgan, no significa que en la ejecución de labores realmente sean consideradas, pues, hasta la fecha el mayor reconocimiento e implementación, lo llevan las aportaciones de Adam Smith (1904).

Siendo así, a continuación, se presentan algunos aspectos son considerados por enfoques funcionalistas y principalmente económicos; estos, advierten que la especialización de la mano de obra conllevaba una diversificación de sueldos en relación con los talentos de los trabajadores, y de la naturaleza de las tareas a ejecutar por lo que los distintos salarios dependen de varios factores.

3.3. OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL TRABAJO

En este punto, es relevante señalar que, la evolución que van teniendo, tanto el concepto de trabajo, como las perspectivas clásicas, reflejan particularidades que los autores perciben, pero que en la realidad de los acontecimientos, dentro de la vida real, el trabajo como actividad que realizan los individuos, al ser descrito en conformidad con los aportes de un autor, este no queda exento de otros aspectos señalados por otro autor; es decir, en la vida cotidiana, el trabajo contiene múltiples aspectos que han sido identificados por múltiples autores; es decir, no debemos decantarnos por aquellos aspectos particularmente señalados por un solo autor; debido a ello, a continuación se

mencionan las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo en cualquier organización.

3.3.1. TRABAJO DESAGRADABLE

Cuando se habla de trabajo desagradable se refiere a toda actividad humana encaminada al logro de objetivos específicos, que al realizarlos causan incomodidad o malestar físico y/o emocional causados por diversos factores como el medio ambiente, sociales, culturales entre otros.

El trabajo desagradable puede presentarse por condiciones insalubres, por lo que habrá pocos hombres que acepten un trabajo en esas condiciones, a menos que, reciban un salario que recompense estas condiciones; aunque, algunos empleos requieren antes un entrenamiento especial (Wikipedia, 2025).

En muchas ocasiones nos vemos forzados a realizar trabajos desagradables en donde el principal conflicto es con uno mismo, en donde surge ese malestar sobre todo de carácter moral.

3.3.2. EMPLEO IRREGULAR O INSEGURO

Cuando se habla de empleo irregular, o inseguro; está es una condición para que el trabajo sea mejor pagado, ejemplo de ello es el desempeñado por aquellos trabajadores de la construcción, donde unos ganan más que otros que están similarmente entrenados, esto se debe a condiciones adversas del trabajo; pero, cuando se requiere un alto grado de confianza los salarios aumentan; y por lo regular, la remuneración será alta si la tarea se realiza con éxito.

En muchas ocasiones nos enfrentamos a realizar trabajos irregulares o inseguros a cambio de una remuneración económica que, quizá, no sea suficiente, pero que por cuestiones de supervivencia nos vemos orillados a tomar.

Sin embargo, Smith consideraba que es la misma división del trabajo, la causa principal de que un grupo importante de la población permaneciera en la ignorancia, fomentado por realizar labores muy mecánicas; así es como, Smith resalta la importancia de un escenario en donde, el Estado incentive la educación y la religión como formas de mitigar tal ignorancia (Wikipedia, 2025).

3.3.3. LA DIVISIÓN DEL TRABAJO

Smith (referido en López García, 2009), consideraba que es la misma división del trabajo, la causa principal de que un grupo importante de la población permaneciera en la ignorancia, fomentado por realizar labores muy mecánicas. La división del trabajo es “la fragmentación o descomposición de una actividad en tareas más elementales, así como su reparto entre diferentes personas, según su fuerza física, habilidad y conocimientos” (Wikipedia, 2025, p. en línea); permitiendo la especialización como virtud al perfeccionar su labor con el tiempo, logrando eficiencia en la producción; así es como Smith, resalta la importancia de un escenario, en donde, el estado es quien debe incentivar la educación y la religión como formas de mitigar tal ignorancia.

3.3.4. LA SALUD FISICA Y MENTAL EN EL TRABAJO

La evolución laboral promueve un carácter especializado, pero en el trabajo intervienen otros factores que repercuten en la salud física y mental del trabajador;

sucesivamente, se ven reflejados en sus hábitos sociales, económicos y culturales. Taylor (1997) al respecto aportó:

En esencia, la administración científica implica una revolución mental completa por parte de los trabajadores de cualquier establecimiento o industria, una revolución mental completa por parte de esos hombres en cuanto a sus deberes respecto a su trabajo, a sus compañeros y a sus patronos. Esto implica la revolución mental igualmente completa por parte del sector directivo, el encargado, el superintendente, el propietario del negocio, la junta directiva, una revolución mental completa en cuanto a sus obligaciones hacia sus compañeros de trabajo en la administración, hacia sus obreros y hacia todos los problemas diarios de éstos. Y sin esta revolución mental, completa en ambos lados, la administración científica no existe (Taylor, 1997, p. 78).

La salud física en el trabajo debe comprenderse como la evaluación de la condición física de cada individuo que determina el equilibrio motriz, físico y cognitivo para desarrollar actividades satisfactoriamente en el entorno que se desempeña (Ospina Mateus, 2023); y para promoverse, las organizaciones deben considerar los aspectos estructurales de la propia organización, y aquellas condiciones físicas y disposición del ambiente en el cual se desempeña el trabajo. La salud mental es un proceso complejo humano, que permite aprender, desarrollar actividades, trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de la comunidad, se convierte en un elemento esencial para el desarrollo humano; además, en la actualidad es considerado como un derecho humano fundamental; por tanto, debe favorecerse a través de la legislación de los estados, de la reglamentación vigente de cada industria en donde se realiza, y debe acompañarse de

la implementación de estrategias organizacionales (Organización Mundial de la Salud, 2024).

3.3.5. EJERCICIO DEL CONTROL EN EL TRABAJO

Con el estudio de tiempos y movimientos como parte de la aplicación de la administración científica al trabajo, se permitió acceso a la burguesía al control de la técnica de fabricación, desposeyendo al trabajador de oficio, autentico heredero del saber hacer del artesano. Para Taylor quien ejerza y controle los mandos de operación, subyugara de los tiempos de producción (Gero, 2015).

Es Ford, quién aplica en su fábrica el desarme del trabajo en gestos simples, mensurables, para posteriormente reproducirlos en varios trabajadores, donde cada gesto, cada tarea, debe ser idéntica en tiempo, y forma de ejecución (Coriat, 2000).

Entonces, en la práctica, cuando a la burguesía se le otorga la oportunidad de dictar los modos operarios, y determinar los tiempos de producción, se logra vencer el poder de oficio del obrero, y se convierte en quién disciplina a la fuerza de trabajo; además, eliminan sistemáticamente los tiempos muertos en producción; con lo cual, se hace eficiente, el tiempo de fabricación con el dominio del saber; entonces, el capitalista está en condiciones de imponer nuevas máquinas y herramientas; con lo cual, va desarrollando la tecnología y los procesos de la organización.

Esto resulta ser grave cuando, por un lado, la fragmentación del trabajo rompe la relación cognitiva del trabajador con el producto total, porque va reduciendo el conocimiento a una función especial que se repite mecánicamente; y por el otro lado, con la descomposición moderna psicológica del proceso de trabajo (Friedmann, 1956);

pues, este queda inserto como parte mecanizada en un sistema que tiene independencia cognitiva de él; así es como, esta forma de racionalización va minando al trabajador en conciencia y actividad física (Gero, 2015).

3.4. LOS ASPECTOS HUMANOS EN EL TRABAJO

En los resultados de los experimentos realizados por Elton Mayo (mencionado en Peiró, 2024) se muestra que es necesario revisar las hipótesis sobre la naturaleza humana, en ellos, los psicólogos y sociólogos empezaron a interesarse más por la conducta de la persona en el lugar de trabajo y a investigar sobre la motivación, expectativas, necesidades, y sus objetivos; esto da origen a la escuela de las relaciones humanas.

Tras los experimentos de Mayo (mencionado en Larrarte, 2018, p. 19), realizados en la Western Electric “para determinar la relación entre la satisfacción del hombre con la eficiencia de los obreros en la producción”, así se estableció que:

- El nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del trabajador sino por las normas sociales y las expectativas que lo rodean.
- El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo, los trabajadores no reaccionan aisladamente.
- Los trabajadores que producían aisladamente, muy por encima o muy por debajo de la norma estandarizada, perdían el afecto y respeto de sus

compañeros. El comportamiento de los trabajadores está condicionado por las normas y los estándares sociales.

- En la organización hay que tener en cuenta los aspectos y las peticiones que tienen los trabajadores para establecer las relaciones humanas.
- A mayor interacción mayor capacidad productiva.
- Cualquier cambio produce una reacción en el personal.
- Cuando el trabajador se siente bien es más productivo a la hora de trabajar.

(Larrarte, 2018, pp. 19–20).

Siendo así, los trabajadores no reaccionan como individuos, sino como un grupo frente a la dirección, a las recompensas, y a las normas de la organización; por tanto, el mando debe concentrar su esfuerzo e interés, en el trabajador y sólo en un segundo término en el trabajo; en este contexto, la comunicación, las relaciones interhumanas, y la participación en la toma de decisiones; todas juntas, constituyen los sistemas de recompensa no materiales más importantes de una organización, las cuales pueden suscitar el interés del individuo y lograr su compromiso con los objetivos y los asuntos de la organización.

Entonces, la motivación del individuo está determinada por necesidades sociales, y no únicamente por el sistema de retribuciones materiales; en consecuencia, su deseo de integrarse y permanecer en la organización está determinado por cómo se generan las relaciones con otras personas en el lugar de trabajo.

Todo trabajador reacciona ante las influencias, las normas y los estándares sociales típicos del grupo al que pertenece (la denominada organización informal) con mucha mayor fuerza que ante los sistemas de recompensa y retribución materiales y de control de la organización. “...persona que trabaja en la organización debe tratar de recobrar y de recuperar sus necesidades en las relaciones sociales” (Del Prado, 2025, p. en línea).

3.5. MODELOS DE PRODUCCIÓN QUE BUSCAN INTEGRAR DIFERENTES CONCEPTUALIZACIONES, ASPECTOS, Y FACTORES HUMANOS DEL TRABAJO

Algo que no se debe perder de vista es que, las organizaciones buscan generar acumulación económica; en consecuencia, la producción debe “lograr una mayor rentabilidad” (Vargas Hernández et al., 2018, p. 3); y que, de hecho, el origen de la administración científica rescata la experiencia de los artesanos para que los ingenieros industriales tuviesen mejores formas de hacer el trabajo, conociendo los tiempos y los movimientos.

3.5.1. EL MODELO CONTEMPORANEO LEAN MANUFACTURING

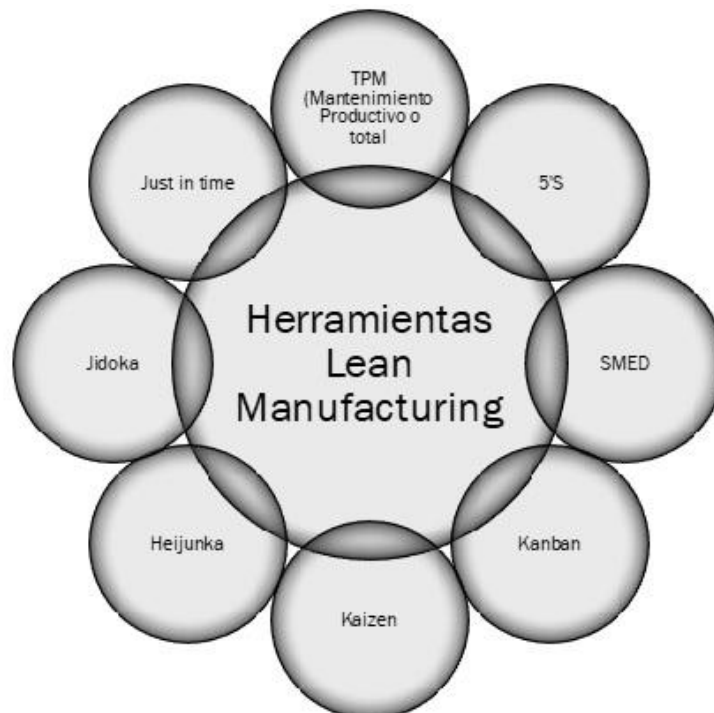
El concepto tiene origen empírico en la forma de producción de Toyota, su esencia persigue mejoras operativas, y se define como:

...la persecución de una mejora del sistema de fabricación mediante la eliminación del desperdicio, entendiendo como desperdicio o despilfarro todas aquellas acciones que no aportan valor al producto y por las cuales el cliente no está dispuesto a pagar. La producción ajustada puede considerarse como un conjunto de herramientas que se desarrollaron en Japón inspiradas en parte de los

principios de William Edwards Deming (Rajadell y Sánchez, citados en Vargas Hernández et al., 2018, p. 5).

Lean Manufacturing (Manufactura Esbelta) considera herramientas que eliminan operaciones que no aportan valor al producto, servicios, procesos organizacionales, asignando más valor a lo que debe realizarse y eliminar lo que no se requiere; pues, en general la producción tiene espacios donde se generan desperdicios, y de acuerdo con Vargas Hernández et al. (2018), estos se pueden categorizar en movimientos, transporte, sobreproducción, tiempos de espera, procesos, defectos, inventario; y para poder enfrentarlos, se puede hacer uso de diferentes herramientas.

Figura 5 Herramientas del *Lean Manufacturing* identificadas por Vargas Hernández et al.



Fuente: Tomado de Vargas Hernández et al., (2018, p. 6).

A continuación, se muestra el conjunto de definiciones de cada herramienta.

Tabla 5 Herramientas del *Lean Manufacturing* y sus definiciones

Herramienta	Definición
Kaisen	Sistema de mejoramiento progresivo, involucra a todos los individuos de la organización, en donde la forma de vida merece una mejora constante en todos aspectos.
Kanban	Sistema de flujo de información, cuando se ha concluido un proceso el sistema envía una señal para indicar que está libre, y que puede recibir el proceso que previo para avanzar con la producción.
SMED	Mecanismo cronometrado, reduce los tiempos de preparación entre equipos y/o maquinaria para la continuación eficiente de producción entre un lote y otro.
5S	Sistema que involucra a las personas, y contribuye a un cambio de cultura por medio de la autodisciplina, comprende limpieza visual, organización, disposición para facilitar productividad, seguridad y calidad.
TPM	Método sistemático de participación efectiva de operarios de la organización en el mantenimiento para evitar futuras averías, ahorro en costos de mantenimiento mejora del rendimiento de equipos y máquinas.
Just in time	Sistema de gestión enfocado a satisfacer la demanda, suministra bienes y servicios justo cuando se requieren, en cantidad exacta, con máxima calidad, precios competitivos.
Jidoka	Sistema de control de calidad que detecta los defectos de producción durante la generación y busca inmediata corrección con la participación de los trabajadores.
Heijunka	Sistema de producción nivelada en pequeños lotes bajo una producción continua y eficiente, reduciendo la carga de trabajo. Los productos se abastecerán con base en las solicitudes de los clientes.

Fuente: Elaboración propia con base en (Pérez Peñaloza, 2014; Rodríguez Cremades, 2017; Vidal, 2020a; Yonque et al., 2002)

Sin embargo, los mismos autores reconocen que el método de manufactura esbelta tiene una orientación clara para incrementar la productividad y buscar ser más competitivo en el mercado.

Figura 6 Retos en la implementación del *Lean Manufacturing* identificadas por Vargas Hernández *et al.*



Fuente: Tomado de Vargas Hernández *et al.*, (2018, p.11).

Como se puede observar en la figura anterior, todos los retos identificados tienen origen en el recurso humano, y esto es lo que se presenta, cuando en la implementación se privilegian las razones económicas sobre el equilibrio de aspectos que debe resolver el trabajo; con ello, es claro que podría ser significativo para el empleado queda prácticamente en el olvido.

En el mismo sentido, Varga Hernández *et al.* Identifican razones organizacionales para no implementar la manufactura esbelta.

Figura 7 Razones para no usar Lean Manufacturing identificadas por Vargas Hernández et al.



Fuente: Tomado de Vargas Hernández et al., (2018, p.11).

3.5.1.1. EXPERIENCIAS DE APLICACIÓN DE LEAN MANUFACTURING, EL TOYOTISMO.

Posiblemente el sistema de producción Toyota sea el que más desarrollo conceptual se ha llevado a la práctica; también, conocido como Toyotismo está soportado en la filosofía *Kaizen*¹ que pone como eje principal al factor humano; su premisa indica que, formando al ser, se logra el hacer; lo cual no solo beneficia al trabajo en la empresa, sino también al individuo (Álvarez Newman, 2012, p. 12). Toyota contrata trabajadores sin experiencia y sin conocimientos técnicos previos; sin vicios, porque la

¹ El "*Kaizen*" es mejora continua y da cuenta de la dimensión filosófica de la gestión de la calidad, que en su tesis la denominan como matriz epistémica. Mientras que las "actividades *Kaizen*" en Toyota se refieren a los Círculos de Control de Calidad.

polivalencia se gestiona; lo cual, implica dosificar la relación entre la coacción, la formación y la participación; una de sus características es, propone una organización del trabajo en células, esto propicia que la fábrica sea un espacio de formación continua.

Cada célula se compone de un líder y de ocho operarios polivalentes, los líderes cumplen un rol fundamental en la transmisión de la mejora continua, quienes actúan como agentes transmisores de los saberes corporativos que, son aptos para la producción, para el control simbólico, capaces de asimilar la estrategia corporativa y de conducir a su grupo de trabajo hacia el logro de los objetivos empresariales (Claudia Figari, 2011).

Las actividades *Kaizen*, expresan la posibilidad de hacer objetivas algunas mejoras en los procedimientos de trabajo, y estas son promovidas en grupos pequeños donde cualquier trabajador puede participar, para eliminar todo lo que no agrega valor al producto y abone a disminuir los costos de producción. *kaizen* conforma un espacio destinado a la búsqueda de una mejor forma de hacer las cosas, principalmente en las operaciones manuales; así es como, la empresa sugiere que, los grupos realicen al menos dos propuestas mensuales; por ejemplo, sobre cómo reducir tiempos de espera, de inventario, eliminar sobreproducción, entre otras.

El *Kaisen* propone un tipo de racionalización flexible, que pretende la adaptación de los trabajadores a variaciones del mercado y los objetivos de la empresa (Yonque et al., 2002, p. 62); así es como una de las propuestas que revoluciona el trabajo en la esfera conceptual es *just in time*; que, bajo esta noción, la organización reduce costos al mantener mínimos inventarios de materia prima, reducción de desperdicios,

herramientas multiuso, y trabajadores versátiles (Bellon Álvarez, 2006; J. Medina, 2023; Rodríguez Cremades, 2017).

Así es como la filosofía Toyota vino a revolucionar cognitivamente el concepto del trabajo; cuya propuesta es, considerar aspectos actitudinales de los trabajadores, desarrollo de conocimiento, e incorporar elementos culturales que a la postre se consolidan como símbolos particulares del desarrollo cultural de las organizaciones (Álvarez Newman, 2012).

Ahora, no debemos olvidar que se encuentra más enfocada en incrementar el nivel de producción –la eficiencia–; y con ello, aumentar los ingresos empresariales, lo cual, obedece a una perspectiva industrial capitalista, aunque de alguna manera, la dimensión actitudinal y el control simbólico de los trabajadores.

3.5.1.2. NIKE LEAN MANUFACTURING. LA TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN

El modelo de negocio de la firma Nike, en su reporte anual 2010-2011 presentó un cambio significativo de su estrategia, empleó el pensamiento *Lean* para mejorar su eficiencia al reducir las horas extras dentro de las fábricas contratadas. Nike se percató que al inicio de la cadena productiva podría modificar una serie de procesos innecesarios, evitando retrasos en un 40% sobre los pedidos, y hasta un 20% de reducción en desperdicios de los materiales; con ello, logró hasta un 50% en la reducción de la tasa de desperfectos.

Con desarrollar capacidades y habilidades de gestión organizacional dentro de la producción, sus trabajadores serían capaces de controlar y solucionar problemas que estuvieran presentes en el equipo de trabajo, o darle solución individual, además de crear

mayor conciencia hacia el medio ambiente, de manera responsable, proactiva y equitativa, este proceso tiene sus raíces en el *Kaizen*, se le conoce como Modelo de la cultura de empoderamiento; así es como, la velocidad y las 5S (organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina) son la clave; pues entre más rápida, y sin defectos sea la cadena de producción, más ágil se vuelve el sistema logístico con la respectiva eliminación sistemática de pérdidas (Vidal, 2020b).

3.5.1.3. CELL ASSEMBLY REVOLUTION LINE (ARC) DE HONDA

Honda Motors Co. Ltd., implementó un método totalmente novedoso para la producción en masa de automóviles, este incorpora un sistema de células de fabricación con resultados en su línea automovilística principal llamado *Cell Assembly Revolution Line (ARC)*; dentro de los procesos de fabricación, cuatro operadores dentro de una unidad con espacios suficientes asumen las actividades de montaje de carrocería del vehículo; y, a medida que la unidad se desplaza sobre la línea de producción, la efectividad se incrementa hasta en un 10%.

Para ello, cada operador es capacitado con una amplia gama de conocimientos y desarrollo de habilidades que les permite eficientizar su gama de actividades dentro de la organización, buscando siempre la mejora continua; y, no solo en procesos, sino también en el desarrollo de competencias personales. Cada unidad cuenta con su caja de abastecimiento de materiales para reducir el tiempo en desplazamientos innecesarios, los materiales son bastos para cumplir con las tareas designadas; al final del proceso, se recupera la caja con los materiales sobrantes para abastecerse nuevamente, y continuar con el ciclo de producción.

El ARC Line dispone de otro sistema informático que brinda soporte para el mantenimiento y gestión de la calidad, la inspección se ejecuta sobre la unidad en el área de inspección, que esta contigua; esto, permite atacar los errores de montaje inmediatamente; la idea, incorpora estructuras que aprovechan el espacio reduciendo la inversión (Santa Cruz, 2016).

3.5.2. OTROS MODELOS DE PRODUCCIÓN CATALOGADOS COMO DIFERENTES AL LEAN MANUFACTURING

Las siguientes descripciones, corresponden a nuevas formas, e innovaciones procedimentales, en las que el modelo *Lean Manufacturing* sirvió como fundamento, siendo así, más que ser catalogadas como diferentes, deben ser tomadas como expresiones de la evolución que han tenido los modelos de producción.

3.5.2.1. MOTOROLA, PROGRAMA SEIS SIGMA

El programa Six Sigma, busca procesos sostenibles que logren la eficiencia organizacional otorgando un gran sentido de satisfacción a los clientes, el método consiste en identificar posibles fallas o desperfectos en la producción antes de que estos ocurrieran, y tener que reparar los defectos que produce. Partiendo de que un proceso no debe de contener más de 3.4 defectos por millón de oportunidades, o bien, lo equivalente a seis desviaciones estándar (sigma) con respecto a la media del proceso y al límite más de especificaciones de producción; con ello, se puede lograr una producción cercana a cero defectos (Educate 360 Professional Training Partners, 2025).

Este método, registrado por Motorola se basa en el modelo calidad de Toyota y en el *Lean Manufacturing*, la atención se centra en herramientas estadísticas y no estadísticas; así como un sistema de certificación estructurada que se utilizaran como

técnicas de gestión de procesos; por tanto, el éxito dependía de la formación de expertos que supieran explotar estas herramientas; su formación, se basa en seis niveles que abarcan desde el básico hasta el nivel experto; a este método se le ha integrado el *Lean*, con ello se ha logrado reducir desperdicios tanto como defectos en los procesos de producción de Motorola.

En 1992 Motorola alcanzó el nivel 5.5 Sigma, el nivel supone un 1% de desperfectos, un nivel 4 Sigma equivale a un 10%, a menor nivel sigma mayores costos sobre la mala calidad de los productos. Motorola logró reducir considerablemente los costos en productos de mala calidad, además de una mayor liquidez financiera (LSSQ Consulting, 2022).

3.5.2.2. WORLD CLASS MANUFACTURING

El *World Class Manufacturing* (WCM) o fabricación de clase mundial, es un sistema integrado de origen japonés basado en la filosofía del *Kaisen*, que busca la mejora continua e innovación en la producción y logística, trata de garantizar la entrega, calidad a bajo costo, a través de la gestión de la competitividad de la organización.

Este modelo, se respalda totalmente en una cultura corporativa enfocada en las personas, con objetivo reducir costos, eliminar desperdicios y desperdicios, presenta pilares estratégicos divididos en técnicos y de gestión, capaces de integrar aspectos ambientales, calidad, seguridad, ahorro de energía, entre otros, generando una gran fiabilidad y rentabilidad organizacional.

Tabla 6 Pilares Estratégicos del *World Class Manufacturing*

Técnicos	Gestión
Seguridad. Despliegue de costos. Mejora focalizada. Actividades autónomas. Mantenimiento profesional. Control de Calidad. Logística / servicio al cliente. Gestión precoz de productos y equipos. Desarrollo de las personas. Ambiente y energía.	Compromiso. Participación. Comunicación. Entendimiento. Medición. Despliegue. Aplicación. Evaluación. Normalización. Documentación.

Fuente: Elaborado con base en la Asociación Española para la calidad (2025).

3.5.2.3. PRODUCCIÓN BASADA EN LA TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES (TOC)

La teoría de las restricciones (TOC) comprende la mejora continua por medio de un enfoque sistémico dirigido a la solución de problemas; esta reconoce que, cada proceso o sistema se encuentra limitado por, al menos, una restricción, impidiendo el progreso y el cumplimiento de objetivos; ante tal, las restricciones pueden ser físicas, como poca materia prima para producción; o no físicas, como la cultura organizacional. Las restricciones no suelen estar solas, sino que vienen acompañadas de variaciones o desperdicios de los recursos, lo cual impacta de manera negativa el desarrollo en la organización.

Al identificar y abordar las limitantes que tiene la organización, se maximizará su rendimiento en la operación; y, por tanto, mayor rentabilidad. Para eliminar las restricciones la TOC presenta un proceso estructurado de cinco pasos de enfoque que trazan una ruta para que las organizaciones identifiquen, exploten, y/o eliminen metódicamente las limitaciones promoviendo una cultura de mejora continua.

El primer paso es identificar la restricción actual o cuello de botella para poder concentrar los esfuerzos y recursos en el área más crítica; el segundo paso, es aprovechar la restricción implantando mejores prácticas como Lean o Seis Sigma, por mencionar algunas, evitando incurrir en costos o inversiones extras; el tercer paso es subordinar la restricción; es decir, se debe de alinear todas las actividades y procesos para que no tengan restricción con la finalidad de mejorar los niveles de eficiencia y rendimiento en general; el cuarto paso, elevar la restricción, si aún se sigue generando el cuello de botella será necesario una inversión adicional sobre los recursos que tiene la restricción como la adquisición de equipos o contratación de nuevo personal, con la finalidad de alinear los objetivos de la organización; finalmente, el quinto paso, requiere repetir el proceso, pues es probable que una vez subsanada la restricción se presentarán nuevos cuellos de botella.

La TOC impulsa una perspectiva holística y sistémica, que garantiza la alineación y sinergia en todas las operaciones de la organización; pero, para implementarla se requiere de una gestión eficaz del cambio, haciendo de lado la resistencia y los paradigmas arraigados que limitan la capacidad de la organización. Cuando los empleados se involucran en el proceso de mejora generan un sentido compartido de propiedad y un compromiso sostenido con la teoría de las restricciones. (Six Sigma, 2024).

Como se puede observar, estos modelos de producción involucran diversos aspectos teóricos y herramientas cuya finalidad tiene mejorar la eficiencia en el uso de recursos, y la eficacia de los procesos, para que, en la generalidad, mejoren los dividendos económicos de las organizaciones; sin embargo, en la vida cotidiana de los

seres humanos, el trabajo dinamiza los aspectos socio-culturales creando vínculos, que a su vez, están llenos de significados, y también son pilares de fenómenos sociales; estos, conllevan una serie de transformaciones progresivas, que van ajustando la realidad del individuo y su interacción social; lo ideal es que, el individuo debe atravesar los procesos de manera positiva, bajo ningún tipo de estrés o emociones negativas; en ello, el trabajo es una pieza clave en los cambios coadyuvantes hacia un mejor estilo de vida; así es como, “está compuesto de individuos, se extrae la conclusión de que la vida de dicho grupo consiste en la interacción de las actitudes adoptadas por los miembros que la constituyen” (Blumer, 1982, p. 79).

3.6. LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MÉXICO: UNA INVESTIGACIÓN

EXPLORATORIA

El personal que labora dentro de la biblioteca es el recurso más valioso de toda esta institución, ya que constituye el capital intelectual de la organización, proveen conocimientos, habilidades, competencias e inteligencia. El personal bibliotecario es el activo más valioso de la biblioteca pública, por lo que es necesario que estén en formación continua para poderse anticipar a los requerimientos del servicio mediante una adecuada visión y trabajo, al igual que deben de contar con todos los elementos materiales y tecnológicos para poder desempeñarse adecuadamente.

Se ha realizado un estudio de tipo descriptivo- exploratorio, por Federico Hernández del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la UNAM, y Diana Quezada del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de Información de la UNAM a algunas bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas en función de

los recursos humanos, derivado de que hay una rotación constante de personal, debido a que, en cada gobernatura, sea municipal, estatal o federal, es reemplazado.

Se emplearon métodos cualitativos y cuantitativos, teniendo como instrumentos, una encuesta en línea, observación directa y entrevistas dentro del ambiente laboral en las bibliotecas, tomando como muestra probabilística aleatoria a 249 de las 7388 bibliotecas públicas que conforman la Red Nacional.

El estudio exploratorio muestra la existencia de un perfil para el puesto de bibliotecario no bien definido por lo que se requiere una investigación a profundidad. También se detecta una capacitación deficiente o inexistente, en algunos casos, para ocupar este puesto. Por otro lado, los salarios tan fluctuantes en las entidades federativas a pesar de que es el mismo puesto. Así como medir las habilidades, aptitudes y competencias del personal bibliotecario contratado.

Es importante implantar de gestión y desarrollo de personal que hayan tenido éxito y aceptación en otras organizaciones del mismo rubro (Hernández Pacheco & Quezada Escamilla, 2016).

3.7. LA VISIÓN QUE SE ADOPTA EN ESTA INVESTIGACIÓN

Considerando todo lo anterior, la función de la gerencia debe ser de mediación, integración, y coordinación entre los individuos y diferentes niveles de la organización; así “para que un empleado pueda experimentar satisfacción laboral, debe identificarse con el comportamiento de los líderes dentro de la directiva de la organización, en función de las políticas ya que le motivan hacia el trabajo” (Donawa Torres, 2018, p. 160).

Otro aspecto que también abona a la evolución conceptual del trabajo se compone de las hipótesis sobre la estructura de la organización, y como impacta en las necesidades, personales y sociales en el proceso laboral como lo aborda Max Weber que, en su Teoría de la acción, “su propósito más claro consistía en centrarse en los individuos, en las pautas y regularidades de su acción” (Bencomo E., 2008, p. 45); con ello, se llegó a considerar a la persona como motivada socialmente, quien trata de participar en los procesos de decisión, y de integrarse a la organización a fin de colaborar en la consecución de los fines de la misma (Mendoza Torres y Ortiz Riaga, 2006).

En esta visión, los cambios que generan huella traen consigo una experiencia de aprendizaje profundo, que crea conductas y desarrollo del conocimiento; entonces, el conocimiento adquiere un carácter significativo, cuyos valores no negociables son aceptados por el individuo dentro de los grupos sociales a los que pertenezca.

Varela señala que, por lo general, experimentamos el tiempo presente como un flujo continuo, pero mediante un análisis más detallado y sostenido; y, sobre todo, sometiendo uno mismo a un entrenamiento disciplinado en el cultivo de la atención sobre la estructura fina del pensamiento, que reconoce en el tiempo la paradoja de continuidad – discontinuidad, donde el tiempo no es un flujo, sino una burbuja; y esa experiencia, puede ser atestiguada por la experiencia fenomenológica (Vargas et al., 2013).

3.8. CONSTRUYENDO EL TRABAJO SIGNIFICATIVO

El trabajo es una actividad esencial dentro de la vida de todo individuo, básicamente es la forma en la que se puede intercambiar el esfuerzo físico y

conocimiento, como parte de una actividad, por un ingreso; con lo cual, se hace posible que podamos adquirir lo necesario para nuestra supervivencia, alimentación, vestido, educación, servicios, vivienda, entre muchas otras necesidades; derivado de ello, la población pasa una buena parte de sus vidas en el trabajo.

Ahora, cuando solo es visto como un intercambio comercial, el trabajo ha reclamado los aspectos sociológicos y psicológicos; referente de ello, es el ambiente laboral, en donde se presentan aspectos positivos y negativos del trabajo, donde la serie de normas, reglas, y políticas de trabajo, son diseñadas para controlar y mantener un ambiente óptimo; sin embargo, esto no resulta ser suficiente, pues existen otros factores que se desprecian tras ser acusados de ser subjetivos, y en consecuencia son irrelevantes para la alta dirección.

En el caso de una biblioteca, esto no es diferente, pues no deja de ser una organización, cuyos trabajadores experimentan sensaciones y significados, también es un sistema multirelacional, con empleados que participan en diferentes procesos, donde las emociones y las relaciones humanas se encuentran presentes en todo momento; esto, experiencias que alimentan una construcción social constante. Entonces, si en el lugar de trabajo nos sentimos cómodos, estimados por el colectivo, identificados con la organización, y reconocidos por los directivos, cualquier trabajador podría permanecer feliz, bajo un significado individual y profundo siendo parte de esa construcción social.

Vesga (2017) indica que cuando una persona se integra a una organización como trabajador, ingresa a un campo laboral ya constituido bajo tres directrices organizacionales y culturales; la primera, la forma de contratación —de base, temporal, presencial, home office—; la segunda, el rol — tareas, funciones, responsabilidades y

desempeño laboral—, donde el desempeño del rol ha dado paso a que el trabajador se convierta en polifuncional; es decir, que realice más tareas o funciones de las contempladas en la prescripción de su puesto laboral; o por el desarrollo tecnológico, que pone al trabajador a disposición de la organización las veinticuatro horas del día; y la tercera, las redes empresariales que exponen a los trabajadores a múltiples eventos, los cuales, pueden desestabilizar la cooperación mutua.

Estos tres aspectos organizacionales y culturales, se encuentran definidos por normas, reglamentos, políticas laborales y salariales; que ya están establecidas por los mandos, debiendo apegarse a ellas, y no puede cambiarlas o modificarlas a voluntad; y esta es, la realidad empírica objetiva que constituye los hechos sociales.

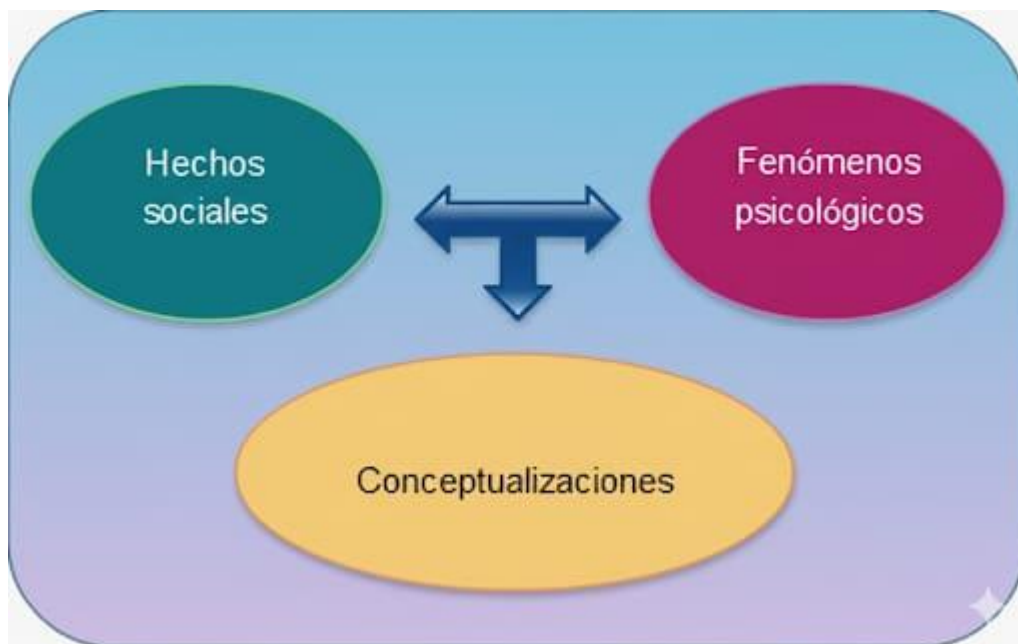
Entonces, los hechos sociales son adquiridos por los individuos a través del entorno en donde se han desarrollan, son impuestos por agentes institucionales que se han basado en leyes, normas, reglamentos, políticas, roles y costumbres; por lo que son de carácter coercitivo; con ello, determinan el comportamiento de los individuos dentro de una organización.

Respecto a los fenómenos psicológicos considerados por Vesga (2017), él explica que los hechos sociales son observados y recreados por los trabajadores, para ser interiorizados mediante la creación de experiencias y darles un significado; esto constituye la experiencia —una realidad subjetiva del individuo—, que da sentido a su comportamiento laboral. Los fenómenos psicológicos surgen bajo un procesamiento mental en donde los hechos sociales son impuestos a los individuos e interiorizados como experiencias; lo cual, genera conocimiento, transformando la objetividad en

subjetividad, y este se refleja en la conducta humana, integrando pensamientos y emociones.

Lo anterior de paso a las conceptualizaciones que debemos comprender como una abstracción de ideas tomadas a partir del significado que las experiencias y conocimientos propios, que los individuos generan sobre el contexto en el cual se encuentra inmerso. Los conceptos no son aislados, deben de integrarse con otros conceptos para formar ideas de mayor significado, generando una mejor comprensión de lo que nos rodea; tras su adopción por un grupo de individuos, se imponen sobre las ideas de otros grupos en la organización; ya generalizados, se institucionalizarán, creando hechos sociales renovados, reiniciando el ciclo.

Figura 8 Asociación entre Hechos sociales, Fenómenos Psicológicos, y Conceptualizaciones



Fuente: Elaboración propia a partir de Vesga (2017).

Metodológicamente, para comprender el proceso de construcción social, Vesga (2017), refiere que, un primer paso, es diferenciar entre hechos sociales, fenómenos psicológicos y conceptualizaciones, para mirar luego, la correspondencia que debe existir entre cada uno de los aspectos; y, una forma de aproximarse al proceso de construcción está en la tesis de los tres mundos de Karl R. Popper, sobre las condiciones en el mundo del trabajo.

Karl Popper propone tres niveles o dimensiones en los que puede ser elaborado el conocimiento; los cuales, aunque ontológicamente distintos, no son independientes uno del otro, sino que interactúan y se afectan mutuamente (Pérez Marcos, 2023).

El primero es el mundo de los objetos y las entidades físicas, incluidos los campos de fuerza que les afectan; el segundo, el mundo de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas; y el tercero, es el mundo de los productos de la mente humana como las teorías científicas, las instituciones sociales o las obras de arte.

Si trasladamos los niveles de comprensión de Popper, al campo de la Psicología Organizacional y del Trabajo (POT), es posible observar la presencia de estos tres mundos en la realidad experimentada por los individuos durante su interacción, ya que están inmersos en los contextos del trabajo.

El primer mundo de Popper corresponde con las características y condiciones físicas que conforman los entornos laborales que experimentan los individuos en la cotidianidad de su trabajo; con lo cual, la realidad que es externa a ellos ya se encuentra

previamente construida. “El Mundo 1 (M1) es el de las entidades físicas, compuesto por mesas, cuerpos, planetas, cerebros, piedras” (Pérez Marcos, 2023, p. 64).

El segundo mundo, las experiencias subjetivas, corresponde a las apropiaciones e interpretaciones que tienen los trabajadores, generando, configuraciones subjetivas, las cuales, constituyen “formaciones psicológicas complejas que caracterizan las formas estables de organización individual” (González citado en Vesga, 2017, p. 91), para Popper “El Mundo 2 (M2) es el de los estados mentales, que incluye estados de conciencia, disposiciones psicológicas y los estados inconscientes” (Pérez Marcos, 2023, p. 64); es decir, son subjetivaciones que hacen los individuos a partir de la experiencia individual cotidianas, en relación con sus entornos de trabajo.

El tercero, los productos de la mente humana, son las conceptualizaciones, entre ellas las teóricas, entendidas, no como la abstracción cognitiva de conceptos que hace algún individuo en relación con los hechos del cotidiano; en cambio, son construcciones. El “Mundo 3 (M3) que estaría formado por los productos de la mente humana, tales como historias, mitos explicativos, herramientas, teorías científicas, problemas científicos, instituciones sociales y obras de arte” (Pérez Marcos, 2023, p. 64); mismas que, en el marco disciplinar de la POT, implican ideas centrales que aglutinan o integran aspectos definitorios tanto de hechos individuales, como del contexto del trabajo.

Con el paso del tiempo, estas conceptualizaciones se convierten en referenciales teóricos que orientan el hacer científico y son fundamentales para guiar las investigaciones que permiten la construcción del conocimiento en cualquier campo de estudio.

Los objetos del M3 poseen una existencia relativamente autónoma: existen como producto del M2, es decir, existen gracias a la actividad de la mente, pero al mismo tiempo no se reducen a ella, pues poseen su propia autonomía con respecto a la misma. En este sentido, los objetos del M3 son objetivos. En el M3 existen objetos que pueden pertenecer también al M1, como es el caso de una teoría contenida en un libro, o como es el caso de una obra de arte materializada como escultura. Pero hay también objetos del M3 que no son materiales, como por ejemplo una teoría que buscamos pero que aún no hemos descubierto (Pérez Marcos, 2023, pp. 64–65).

Como ejemplos del mundo 3 tenemos es la Teoría clásica de la administración, la Teoría de la administración científica, la Teoría de las relaciones humanas, solo por mencionar algunas, que se generaron a causa de problemas organizacionales, obteniendo autonomía al externarse y formar parte de una realidad como un fenómeno social complejo. O, bien, también podemos mencionar obras de arte como Jaqueline o el autorretrato del pintor Pablo Picasso, las dos Fridas, Viva la vida o La columna rota de la pintora Frida Kahlo en donde la idea ha abandonado su mente para converger dentro del primer y segundo mundos de Popper.

3.9. LOS MUNDOS DE POPPER COMO NIVELES DE ANÁLISIS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO (POT)

En este apartado se detalla la forma en la que se conforman los mundos de Popper, para ser utilizados como niveles de análisis.

3.9.1. PRIMER NIVEL, LOS HECHOS COTIDIANOS

Los hechos cotidianos de acuerdo con la propuesta de Popper, serían la puerta de entrada a su análisis, corresponden al primer mundo; y es que se debe considerar que, cuando un trabajador se integra a una organización como nuevo colaborador “se encuentra con un contexto laboral ya instituido, conformado por directrices, estas imponen condiciones en el desempeño de sus funciones, y en el ejercicio de sus roles laborales” (Vesga, 2017, p. 91).

Cuando un individuo participa en los hechos cotidianos de las organizaciones, se enfrenta a la existencia de “una estructura definida, perfiles de cargos, políticas salariales, reglamentos de diverso orden, procedimientos establecidos, y medios tecnológicos, entre otros factores” (Vesga, 2017, p. 91); como lo es, el espacio y la disposición de muebles en su interior; estos factores, cuando se relacionan con el individuo, conforman los hechos sociales, una forma diferente de llamarlo es una realidad empírica en el sentido de aquello que está previamente determinado, y que se impone al colaborador, y ante la observación del investigador.

Estos hechos no pueden cambiarse fácilmente por voluntad de un individuo, sino que están determinados por instancias de poder impuestas desde afuera a los individuos (Durkheim citado en Vesga, 2017, p. 91).

Es un nivel donde los hechos sociales, externos al individuo, se presentan como objetos que condicionan “maneras de actuar, de pensar y de sentir exteriores al individuo, y que están dotadas de un poder de coerción en virtud del cual se le imponen”.

En este nivel se contempla la realidad externa a los individuos, donde se configuran las condiciones de los entornos laborales; en los cuales, se desempeñan como trabajadores. Propiamente es el conjunto de políticas y normas impuestas por la organización como sistema; y, comprende las pautas de acción institucionalizadas que configuran una realidad objetiva que, aunque externa a los individuos, es socialmente construida (Berger y Luckmann, 1995).

En su actividad laboral el individuo percibe una realidad; tal realidad “se presenta ya objetivada, o sea, constituida por un orden de objetos que han sido designados como objetos antes de que apareciese en la escena” (Berger y Luckmann, 1995, p. 37); son, condiciones impuestas al individuo parte de la construcción de una realidad que posee propiedades o características que pueden ser observadas, y descritas en sus particularidades. Este primer nivel de análisis, prospectado hacia el espacio en donde se establece la relación del individuo con las características contextuales del trabajo, puede percibirse particularmente, en tres aspectos.

3.9.1.1. PRIMER ASPECTO CONTEXTUAL DEL TRABAJO

Este se aprecia en las formas de contratación la variedad de tipos, que van desde el tradicional contrato de trabajo, con vinculación laboral directa a la organización, indefinida o temporal; hasta aquellas de tipo outsourcing, o de prestación de servicios profesionales individuales; incluso, coexisten varios tipos en el interior de una misma organización; así es como, se aprecia en las alternativas al tradicional lugar de trabajo, permitiendo a algunos trabajadores realizar sus actividades fuera de las instalaciones de la empresa, mediante contratos tipo teletrabajo o trabajadores en domicilio.

3.9.1.2. SEGUNDO ASPECTO CONTEXTUAL DEL TRABAJO

Define la actuación de la persona como trabajador en el ejercicio de las funciones propias de la posición que ocupa en la estructura laboral o cargo; en otras palabras, implica la configuración de roles que desempeña la persona en el contexto laboral; los roles “se definen por normas estructuradas por las instituciones y organizaciones de la sociedad” (Castells citado en Vesga, 2017, p. 92); en contextos laborales, el rol ocupacional se refiere al conjunto de tareas, funciones, responsabilidades y desempeños esperados de una persona, de acuerdo al cargo o posición que ocupa en una organización.

En la actualidad, la gestión y desempeño de los roles ocupacionales han pasado de ser una especialización funcional, centrada en cargos y tareas, a la multifuncionalidad de los trabajadores centrada en procesos y proyectos; lo cual, implica la exigencia de ser un trabajador polifuncional; es decir, aquel que, aunque es especialista en un campo “debe tener una visión integrada del proceso de trabajo y estar en condiciones de aportar en función del todo grupal” (Louffat citado en Vesga, 2017, p. 92).

Esta condición lleva al trabajador a ser un sujeto disponible para la realización de tareas complementarias, lo que en ocasiones genera diferencias entre el trabajo prescrito y el trabajo real; normalmente, el trabajo real supera al prescrito, pero actividades asumidas por los trabajadores como estrategia de empleabilidad. En este hecho, existe “la sensación de que cuidar el empleo supone aceptar —y en muchos casos naturalizar— exigencias y condiciones insatisfactorias” (Pujol, 2011, pp. 3–4).

Otro hecho, no menos importante, implica que la acción de los trabajadores no está reducida a la propia esfera del trabajo, sino que invade otros espacios de la vida personal; pues, como consecuencia de desarrollos tecnológicos como la telefonía celular, la red internet, y la sincronización que hoy en día se hace de los correos electrónicos en los teléfonos inteligentes, muchos trabajadores están disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.

3.9.1.3. TERCER ASPECTO CONTEXTUAL DEL TRABAJO

El tercer aspecto, comprende la conformación de redes empresariales, lo que constituye un espacio ampliado de relaciones, en el que los individuos crean y disponen de múltiples oportunidades de contacto, comunicación, interacción e intercambios; estando continuamente, expuestos a una gran variedad de eventos presentes en su contexto laboral. Tal exposición afecta directa o indirectamente diversos aspectos en su desempeño laboral como sus identidades, roles, tareas y expectativas; pues en las redes, los individuos están más sujetos a la influencia de agentes, incluso desconocidos que pueden desestabilizar hasta los vínculos de cooperación mutua creados por contratos psicológicos (Malvezzi, 2013).

En este orden de ideas, la configuración de la realidad laboral actual, como hecho social del trabajo, presenta condiciones de flexibilidad laboral, implicando cambios en el tipo de salario, pasando de ser fijo a variable; y, otras transformaciones en las características del puesto de trabajo, en horarios, estructura de las funciones, procesos, y distintas opciones en el sitio donde realizar las tareas. Además, es múltiple dimensional y relacional; puesto que, la acción del trabajador se lleva a cabo con múltiples actores, y

en múltiples esferas de los contextos de trabajo; mismos que, el sujeto integra como su experiencia laboral; la cual es,

3.9.2. SEGUNDO NIVEL, LOS FENÓMENOS PSICOLÓGICOS

Este nivel es el que integra los procesos individuales que cada uno de los colaboradores de la organización genera en lo individual; en la propuesta de Popper este nivel corresponde al mundo de “las experiencias subjetivas o personales” (Popper citado en Vesga, 2017, p. 93); cuando, los colaboradores interpretan la información de los hechos cotidianos “construyen significados para dar sentido a las experiencias que viven. ...la realidad exterior es percibida, interiorizada, e interpretada, a través de procesos de subjetivación, lo que configura la experiencia del individuo en relación con el contexto” (Vesga, 2017, p. 93).

Para la POT, los fenómenos psicológicos se conforman con los significados, los sentidos, las vivencias interiorizadas; en otras palabras, es el mundo de la subjetividad; la cual, debe ser entendida “como la forma particular en que un ser humano como sujeto a la vez individual y social, percibe, interpreta, comprende y significa la realidad en su conjunto, incluido él mismo, y en consistencia con su contexto histórico-social y cultural” (Orejuela Gómez y Ramírez, 2011, p. 130)

La experiencia en el trabajo es “un campo particular y privilegiado de subjetivación debido a que es una actividad social cargada de sentido, con fines prácticos y funciones psicológicas” (Orejuela citado en Vesga, 2017, p. 93).

La subjetividad laboral se define como “la manera particular como cada individuo percibe se representa, interpreta y valora la experiencia laboral y todos sus factores

asociados, y que como conjunto de símbolos orientan y animan su experiencia y dan sentido a su comportamiento laboral” (Orejuela Gómez y Ramírez, 2011, p. 132).

En este segundo nivel de análisis, las condiciones actuales del contexto del trabajo están caracterizadas por la fragmentación, la flexibilidad, la incertidumbre, la variedad, y la heterogeneidad; que también, han propiciado la reconfiguración de las subjetividades laborales; un ejemplo de ello, es la transformación que se ha dado en las relaciones de vida de los trabajadores, que pasó de un modelo de producción fordista, a un modelo de acumulación flexible; lo que ha implicado, una trasposición entre la esfera pública y la esfera privada de los trabajadores.

Esto ha llevado a que los fenómenos psicológicos asociados a las experiencias se vean afectados por aquellos relacionados con las experiencias laborales, y viceversa, asunto tipificado como conflicto entre trabajo y familia, o de centralidad del trabajo en la vida de los trabajadores, así es como, las circunstancias que caracterizan el mundo de los objetos; es decir, las condiciones de trabajo, las particularidades, y la dinámica de las organizaciones, producen efectos en la configuración del mundo de la experiencia de los trabajadores.

De esto dan cuenta los estudios empíricos realizados a partir de 1980, sobre la construcción de significados y sentidos en el trabajo donde se muestra que, los significados que las personas generan sobre el trabajo están influidos por las experiencias de trabajo vividas, y se los considera como un producto de la experiencia laboral. Igualmente, “de una actividad marginal y exterior, el trabajo se vuelve central en la constitución de la persona, desempeñando una función psicológica (de mediación) específica” (Bendassolli y Guedes Gondim, 2014, p. 138).

3.9.3. TERCER NIVEL, LAS CONCEPTUALIZACIONES TEÓRICAS

Dentro de la propuesta de Popper este nivel corresponde al tercer mundo, el de “los objetos de pensamientos posibles: el mundo de las teorías en sí mismas y sus relaciones lógicas, de los argumentos y de las situaciones problemáticas tomados en sí mismos” (Popper citado en Vesga, 2017, pp. 93–94). Es el mundo en donde los hechos sociales que generaron experiencias se convierten en un “aspecto central en la construcción del conocimiento como conjunto son los procesos de elaboración de conceptualizaciones teóricas, lo que implica la formación de conceptos” (Vesga, 2017, p. 94).

Se muestran como cuadros referenciales en un campo particular de estudio, permitiendo la construcción teórica que define científicamente nociones vulgares, imprecisas y difusas; son “generalizaciones que permiten fijar el conocimiento y explicar a nosotros mismos y a los otros lo que descubrimos y lo que proponemos” (Thyry-Cherques, 2012, p. 11).

En el campo de la POT, las conceptualizaciones se construyen para definir, tanto, hechos sociales, como fenómenos psicológicos; y son, producto de las relaciones entre personas, el trabajo, y las organizaciones; así es como, en el primer caso, se construyen conceptos como evaluación del desempeño, otro ejemplo el trabajo en equipo; ambas, son construcciones conceptuales para definir hechos pertenecientes al mundo de los objetos.

Estos conceptos son asumidos como hechos que constituyen acciones, conductas, reglas, y otras representaciones; y, son muestra de evidencia susceptible de

ser observada, y clasificadas; que también, forman parte del contexto laboral del trabajador. Así, expresiones de satisfacción en el trabajo o contrato psicológico, constituyen conceptualizaciones del tercer mundo de las experiencias de Popper, a partir de los fenómenos psicológicos de los trabajadores.

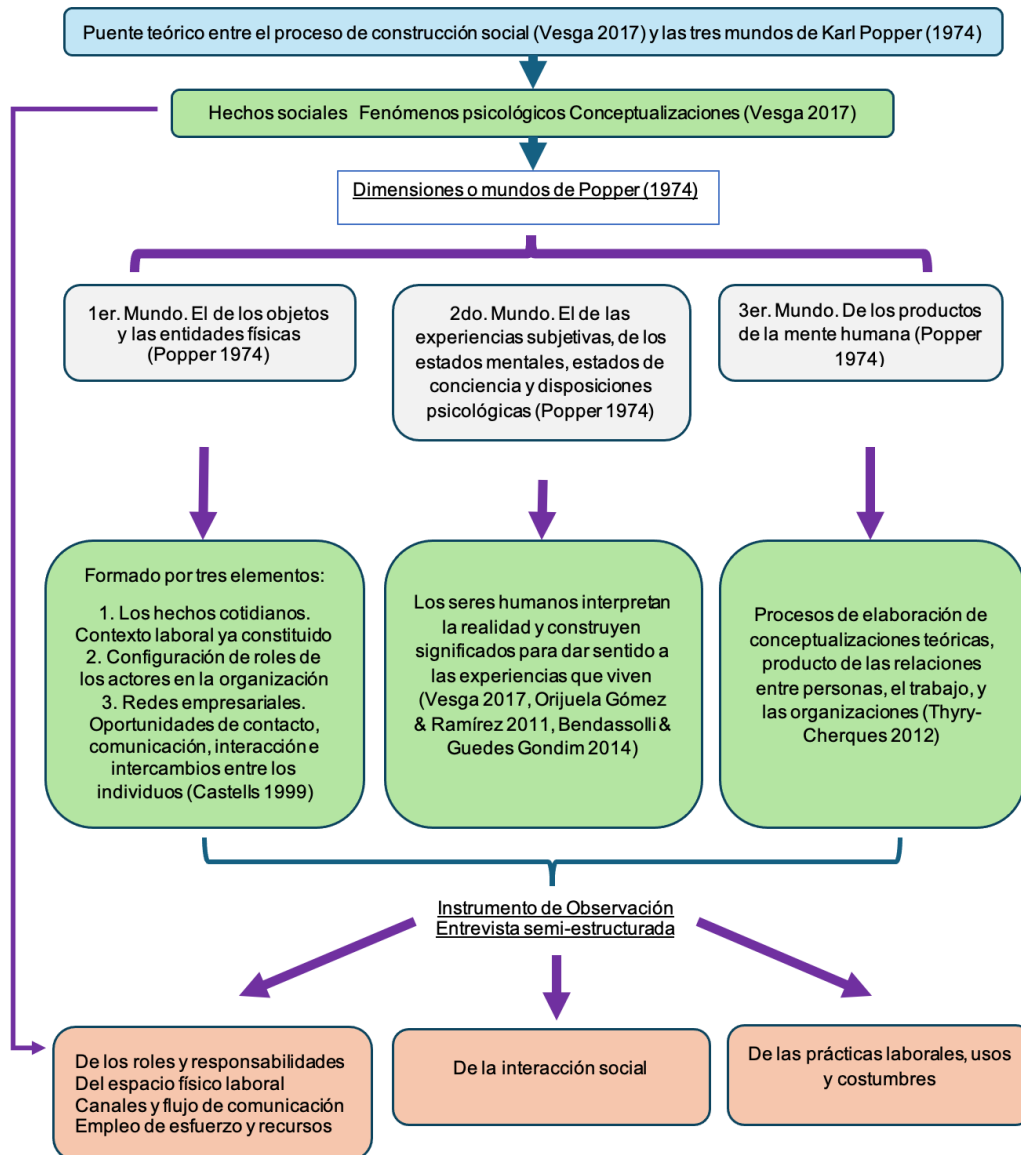
En todos los casos, debe existir una correspondencia entre los conceptos, las características de los hechos, y los fenómenos que describen; así, las conceptualizaciones teóricas tienen tanto significancia epistémica como constitutiva. La significancia epistémica es que los conceptos teóricos se conectan, directa o indirectamente, con hechos o fenómenos observables, a partir de reglas de correspondencia. La significancia constitutiva implica que estos conceptos conforman un conjunto de relaciones con otros conceptos y postulados teóricos.

Siendo así, aunque las conceptualizaciones hechas en un campo específico del conocimiento operan en un nivel de relaciones teóricas; a su vez, configuran relaciones de orden empírico con los individuos; entonces, es necesario que exista una correspondencia entre el nivel de las conceptualizaciones y los niveles de los fenómenos psicológicos -experiencias-, y de los hechos empíricos -objetos-; ya que “la coherencia de cualquier sistema de conceptos que intente hacer referencia y acción dentro del mundo no puede juzgarse independientemente de su referencia empírica y de los resultados de la práctica social” (Sayer, 1992, p. 58).

Una vez comprendidos estos tres niveles, en donde se relacionan, el individuo, el trabajo, y la organización, que determinan la coherencia existente de los efectos subjetivos dentro de la propuesta de los mundos de Popper y la Psicología Organizacional del Trabajo; a continuación, se exhibe la Figura 9 que representa la

integración de los elementos epistemológicos y metodológicos que sucesivamente derivan en los instrumentos que permiten recolectar información en esta investigación.

Figura 9 Integración de elementos epistemológicos y metodológicos



Fuente: Elaboración propia.

Figura 10 Formato de observación

Nombre (s) y Apellidos del bibliotecario:

Turno laboral: _____ Fecha de aplicación: _____

Duración: _____ Elaborado por: Luis Enrique López García

Criterios por observar:

De los roles y responsabilidades	
Canales y flujo de comunicación	
Empleo de esfuerzo y recursos	
De la interacción social	
Del espacio físico laboral	
De las prácticas laborales, usos y costumbres	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11 Entrevista semiestructurada

Nombre (s) y Apellidos del bibliotecario:

Turno laboral: _____ Fecha de aplicación: _____

Duración: _____

Buenos días/tardes. Mi nombre es Luis Enrique López García y soy estudiante de Maestría en Estudios Organizacionales. Estoy realizando una investigación sobre el trabajo significativo, y me gustaría entrevistarte para obtener su opinión sobre su actividad laboral dentro de la COSEI de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco.

Para iniciar, ¿podría confirmar que está de acuerdo con participar voluntariamente en esta entrevista y que comprende que su identidad se mantendrá confidencial?, ¿me permite grabar la entrevista para facilitar el análisis posterior?

¿Cómo describiría su espacio físico de trabajo? _____

_____ ¿consideraría que el inmobiliario y equipos que utiliza son adecuados para desarrollar sus actividades de manera cómoda y eficiente? _____, ¿Por qué? _____

_____, los recursos y herramientas que se le han proporcionado, ¿han sido suficientes para llevar a cabo sus actividades eficientemente? _____ Explique por favor _____

_____ ¿Cuáles consideraría que son los principales distractores dentro de su área de trabajo que no le permiten llevar a cabo bien sus labores?

_____ En cuanto a seguridad, ¿cómo considera su lugar de trabajo? _____

_____ ¿ha recibido capacitación sobre seguridad y prevención de riesgos? _____ ¿sabe a quién dirigirse si tiene dudas o inquietudes sobre la seguridad y prevención de riesgos? _____

_____ ¿cómo le hace sentir esto?

_____ ¿por qué?

Para usted, ¿qué importancia tiene el trabajo que desempeña? _____
 Explique por favor _____

_____ ¿qué aspectos de su
 trabajo resultan más gratificantes? _____
 _____ ¿qué aspectos le resultan
 menos motivantes? _____

_____ ¿Ha experimentado algún
 tipo de afección física o mental relacionada con su entorno laboral? _____ ¿cuál y cómo
 fue su experiencia? _____
 ¿Hay algún aspecto que le gustaría modificar o eliminar de su trabajo? _____ ¿cuál (es)? _____

_____ ¿Considera que las actividades que desarrolla cotidianamente se ajustan al manual de puestos?
 _____ ¿por qué? _____

_____ ¿cómo se entera de las
 oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral? _____ ¿ha
 aprovechado alguna de ellas? _____ ¿cómo se siente al respecto?
 _____ en alguna ocasión, ¿ha sentido que le reconocen sus logros dentro de la
 organización? _____ ¿qué sentimiento o emoción ha experimentado cuando ha ocurrido esta
 situación? _____

¿Cómo se lleva a cabo la comunicación dentro de la COSEI? _____
 _____ ¿Considera que es efectiva? _____ Al tener alguna duda sobre la
 información expresada en algún comunicado, ¿usted a quién recurre en primera instancia para aclararla?
 _____ ¿Cómo podría definir la relación laboral con
 sus compañeros de trabajo? _____ ¿ha colaborado laboralmente en la
 consecución de metas y objetivos con algún compañero u otra área de la COSEI? _____ ¿Le
 agrada trabajar en equipo? _____ ¿por qué? _____

_____ ¿Cómo es la comunicación con sus superiores? _____ ¿por qué?
 _____ ¿considera que sus superiores le
 brindan un trato justo y equitativo? _____ Explique
 _____ ¿cómo le hace sentir esto?
 _____ ¿considera que esto influye en su desempeño?
 _____ ¿por qué? _____

Derivado de los conflictos y propuestas a soluciones laborales por parte del sindicato y/o de la
 universidad, ¿le han afectado física y/o emocionalmente estas situaciones? _____ ¿de qué manera?
 _____ ¿se han implementado planes y programas para cuidar y mantener su
 salud física y/o emocional por parte del sindicato o de la universidad? _____ ¿considera que son
 suficientes o adecuados? _____ ¿por qué? _____

_____ ¿Qué le motiva venir a trabajar día con día? _____, por lo general, ¿cómo
 considera el desarrollo de su jornada laboral? _____ ¿siente que encaja en su lugar
 de trabajo? _____ ¿por qué? _____

Si pudiera definir con una o dos palabras lo que significa su trabajo para usted, ¿cuál (es) sería (n)? _____

Gracias por su colaboración.
 Fuente: Elaboración propia

Capítulo 4

4. BREVE HISTORIA DE LA BIBLIOTECA COSEI DE LA UAM UNIDAD AZCAPOTZALCO

En este capítulo se muestran los antecedentes que preceden a la creación física de la COSEI y sus espacios.

En la estructura administrativa de la universidad, la Biblioteca recibe el nombre de Coordinación de Servicios de Información (COSEI), y depende jerárquicamente de la Secretaría de Unidad; en su inicio, en el año 1975, el espacio de trabajo de la biblioteca se ubicó en dos niveles del edificio C, siendo la coordinadora de los servicios de información a la Mtra. Rosa María Fernández de Zamora, profesora titular del Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Ese mismo año, se forma la comisión de planeación para la elaboración del programa de necesidades para la COSEI, conformada por el Lic. Carlos Velazco de la coordinación de planeación; el Lic. Fernando Ocampo coordinador de servicios universitarios; y la Mtra. Rosa María Fernández de Zamora coordinadora de servicios de información; para el siguiente año, 1976, el Arq. Manuel Sánchez de Carmona y Lerdo de Tejada es designado responsable del proyecto arquitectónico del edificio de la COSEI, quien cuenta con la colaboración de los arquitectos Salvador Ortega; Vicente Alonso; Manuel de la Mora; y Luis Coll; todos profesores de la UAM-Azcapotzalco.

La primera fase pensada para 1980, tendría capacidad para alojar 119,000 volúmenes de libros y revistas, 564 lugares para lectores y 575 m² para oficinas; a estos, se añadirían los espacios para circulación, vestíbulo, escaleras, y otras áreas de servicio. En su primera etapa, el edificio debería tener disponibles alrededor de 4,500 m²; en la

segunda etapa, en el año 1981, la capacidad de acervo se incrementa a 300,000 volúmenes y para 1,350 lectores (Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, 2025a).

4.1. INAUGURACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA

El día 26 de junio de 1981 se inauguró el edificio, en el acto se indicó el crecimiento paralelo que tuvo la COSEI con la universidad.

Figura 12 Inauguración de la COSEI



Fuente: Imagen de archivo. Acto inaugural entre los asistentes el Rector general Dr. Fernando Salmerón Roiz; el Rector de la Unidad Azcapotzalco, Ing. Jorge Hanel del Valle; el abogado general Dr. Leoncio Lara; el secretario de unidad Mtro. Jorge Ruiz Dueñas; el Director de la División de Ciencias Básicas e Ingeniería Dr. Oscar Manuel González Cuevas; y la Coordinadora de la COSEI Lic. Rosa María Fernández de Zamora (Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, 2025a).

Esto permitió el crecimiento de un organismo vivo, con participación intensa de sus miembros, de los encargados del proyecto, autoridades y de los docentes, como ha ocurrido con planes y programas de estudio, y con los métodos de enseñanza y aprendizaje, siempre fundamentados en las necesidades de la unidad y de las carreras que se imparten.

Se considera que, es a partir de 1981 cuando la Biblioteca inicia una etapa de modernización, estableciendo seis secciones —vigentes a la fecha—; estas son, oficinas generales de la coordinación; selección y adquisiciones; análisis bibliográfico; biblioteca; hemeroteca; documentación; y acervo audiovisual.

Después, en 1990, inicia el proyecto de creación del Sistema Administrador Bibliotecario Inteligente 9000, para sistematizar y automatizar el proceso técnico del material documental en todos sus formatos; así se ponía en funcionamiento el catálogo público de acceso en línea, integrando cinco de las seis módulos, selección y adquisiciones; análisis bibliográfico; hemeroteca; biblioteca; documentación y acervo audiovisual; así, en 1992 todos los procesos administrativos, de consulta, y de servicios a usuarios, estaban totalmente automatizadas; y para 1993, el préstamo de libros se automatiza, integrando la base de usuarios —alumnos, académicos y administrativos—. De manera paralela al proyecto del sistema administrador inteligente 9000, se realizó una conversión del acervo bibliográfico, lo que implicaba catalogar 100 mil registros bibliográficos, que, considerando todos los formatos, se alcanzaban los 200 mil registros; esto requería integrar dos etiquetas con códigos de barras para cada uno para validar el proceso de préstamo, renovación, devolución y consulta por parte de los usuarios.

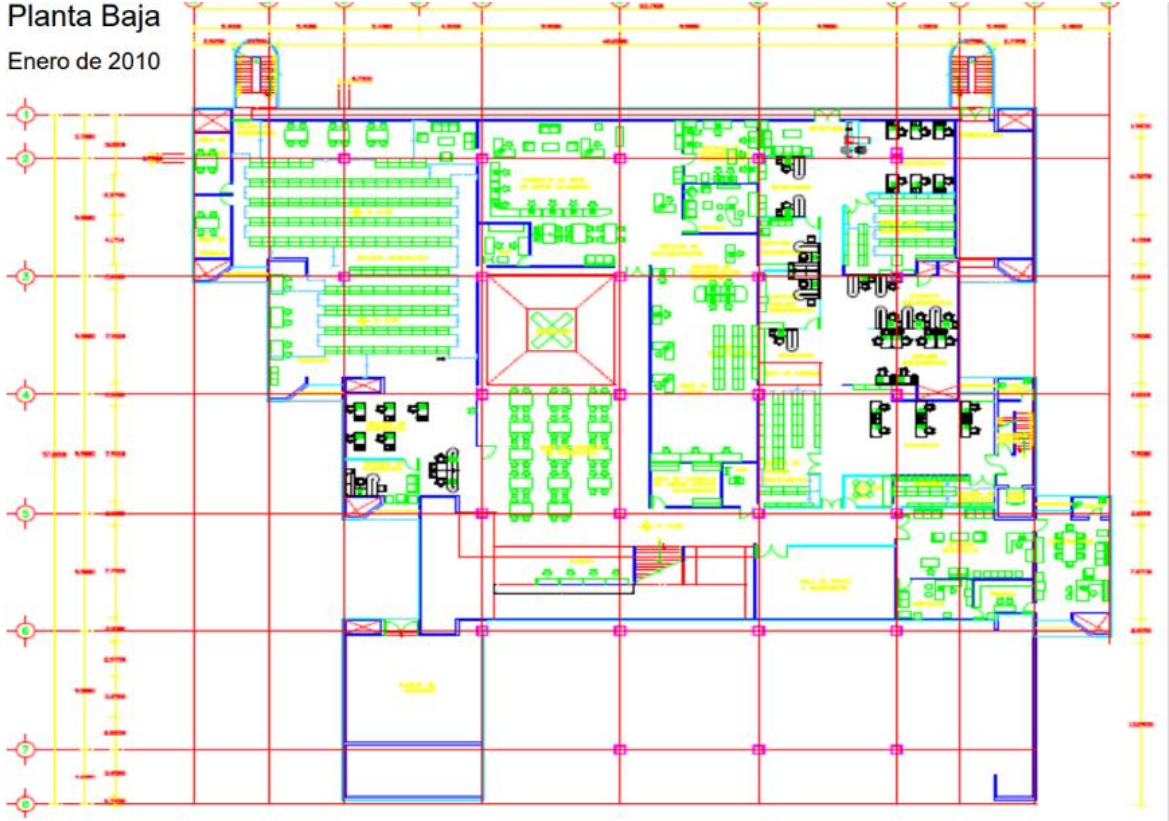
También se adquiere mobiliario y equipo de cómputo para todos los procesos, y atención a usuarios —1,200 usuarios sentados y un flujo en las instalaciones de servicios hasta de 4,800 usuarios diarios (Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, 2025a).

Con estos desarrollos en instalaciones, procesos automatizados; y, mobiliario y equipo, la COSEI cumple con la normatividad al proporcionar las herramientas necesarias a los todos los usuarios, donde toda la comunidad universitaria tiene la misma oportunidad de acceso libre a recursos y servicios de información. La COSEI apoya las tareas de docencia, investigación y difusión cultural; con lo cual, tiene un papel incisivo en la formación de estudiantes, y en general de todos aquellos que forman parte de la comunidad universitaria.

4.2. DISTRIBUCIÓN DE LA COSEI UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA UNIDAD AZCAPOTZALCO

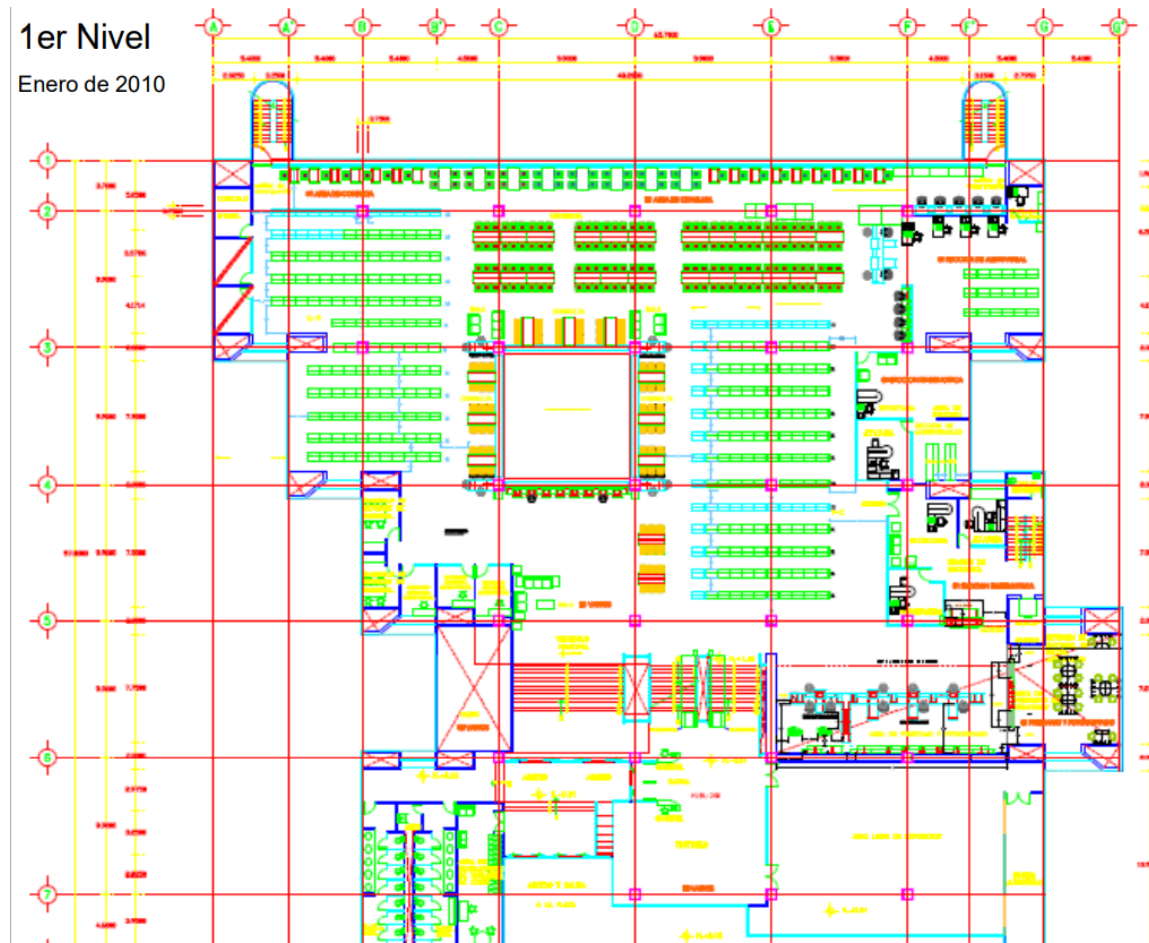
Las instalaciones se encuentran en el interior de la unidad Azcapotzalco de la UAM, la construcción de características monumentales y en armonía arquitectónica con el trazo de la unidad Azcapotzalco, alcanza una superficie de 2 mil 500 m²; sobre el terreno, se levanta el edificio de tres niveles que conforman una superficie de 7 mil 500 m² para prestar servicios bibliotecarios, y que alcanzan alrededor de los 9 mil m² si se considera el vestíbulo de la planta baja y el mezanine del primer piso; todo el proyecto contempló necesidades de iluminación; capacidad; salidas; circulación en salas; distribución de colecciones; y, espacios para los servicios; así, los procesos administrativos fueron desarrollados para dichas áreas (Universidad Autónoma Metropolitana et al., 2025).

Figura 13 Planos de la planta baja de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco



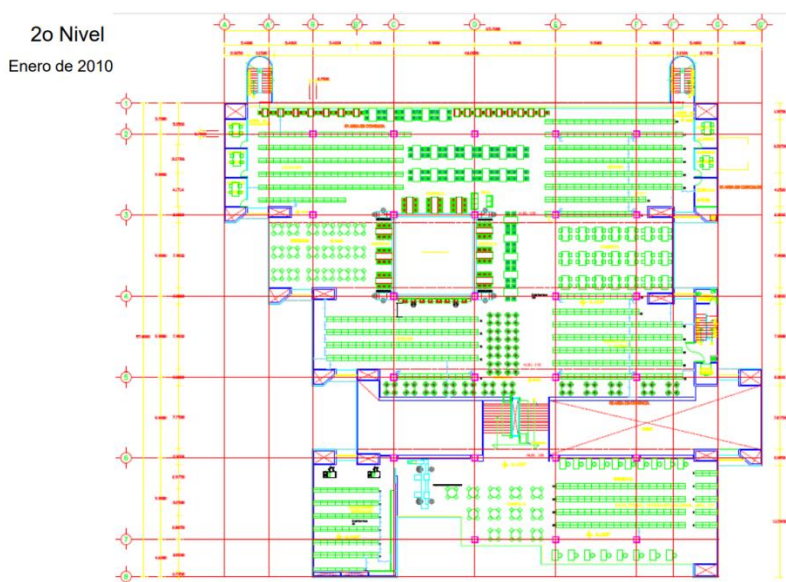
Fuente: Tomado de la Secretaría de Unidad (Universidad Autónoma Metropolitana et al., 2025).

Figura 14 Planos del primer piso de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco



Fuente: Tomado de la Secretaría de Unidad (Universidad Autónoma Metropolitana et al., 2025).

Figura 15 Planos del segundo piso de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco



Fuente: Tomado de la Secretaría de Unidad (Universidad Autónoma Metropolitana et al., 2025).

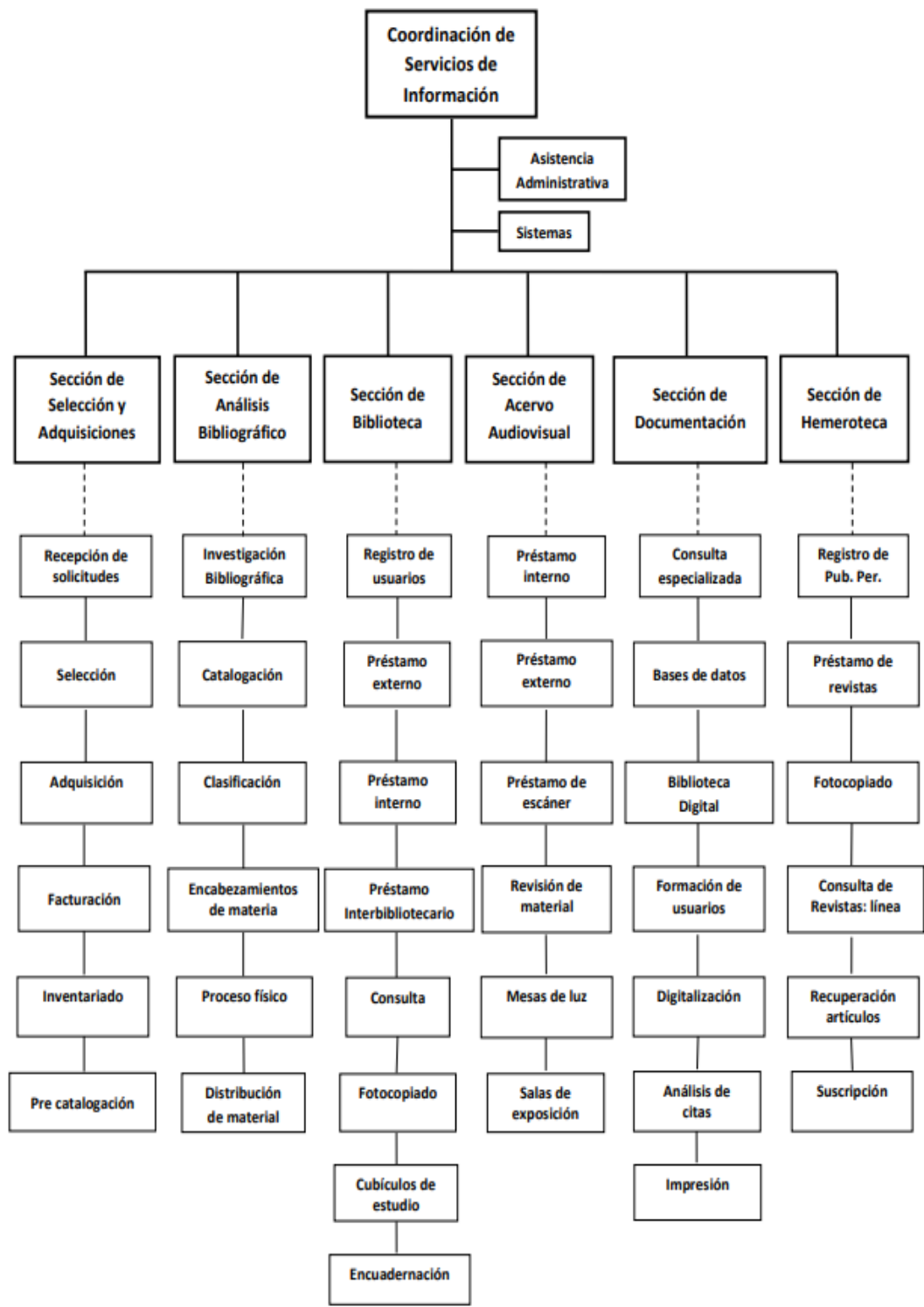
4.3. ESTRUCTURA FUNCIONAL

La máxima autoridad en la organización de la UAM Unidad Azcapotzalco, es el consejo académico; el cual se conforma por la rectoría de unidad, la secretaría de unidad, directores de divisiones, jefes de departamento, representaciones de los académicos, y de alumnos de cada departamento y dos representaciones de los trabajadores de la unidad. Al interior de cada división, existe un consejo divisional, integrado por, el director de división, la secretaría divisional, sus jefes de departamento que la integran, un representante académico y otro de los alumnos (Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, 2025b).

Establecer esta diferenciación es importante, porque las decisiones que pueden incidir en su estructura, o en las actividades operativas de la COSEI proceden de estos

órganos colegiados; sin embargo, como lo determina la estructura organizacional la COSEI depende de la secretaría de unidad.

Figura 16 Organigrama de la COSEI UAM Unidad Azcapotzalco



Fuente: Tomado de Universidad Autónoma Metropolitana et al. (2025).

Tabla 7 Estructura del personal administrativo

Área	Coordinador y/o jefe de sección	Subjefe de sección	Asistente Administrativa	Secretaria	Bibliotecario	Documentalista	Técnico Bibliotecario	Ayudante de Biblioteca	Vigilante	Auxiliares de Producción	Total
Coordinación	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4
Sección de Biblioteca	1	1	0	1	2	0	0	34	14	4	57
Sección de Hemeroteca	1	0	0	1	0	0	5	0	3	0	10
Sección de Documentación	1	0	0	1	0	3	2	2	0	0	9
Sección de Acervo Audiovisual	1	0	0	1	3	0	1	1	0	0	7
Sección de Selección y Adquisiciones	1	0	0	1	0	0	5	0	0	0	7
Sección de Análisis Bibliográfico	1	0	0	1	6	0	4	4	0	0	16
Total	7	1	1	8	11	3	17	41	17	4	110

Fuente: Universidad Autónoma Metropolitana et al. (2025).

Se ha precisado integrar de forma breve la historia de la COSEI ya que proporciona elementos complementarios importantes para poder interpretar los hechos sociales que nos permitirán vislumbrar un acercamiento a los detalles que han generado la construcción de realidades en los bibliotecarios, lo que contribuye a la transformación de paradigmas y a la apertura de otras posibilidades epistemológicas (Miranda Beltrán y Ortiz Bernal, 2020).

Aunado a lo anterior, los Estudios Organizacionales tienen como complemento la construcción interpretativa del conocimiento de los individuos. Este conocimiento se encuentra ligado directamente con los hechos sociales; al respecto, Flick (2015, p. 25) afirma que, “la investigación cualitativa no se limita a menudo a la producción de

conocimiento o ideas con fines científicos”; es decir, que también busca producir conocimientos relevantes que coadyuven a la solución de problemas prácticos.

Los hechos sociales en la COSEI se construyen al identificar como las instancias externas al bibliotecario intervienen en su experiencia; pues, los “análisis de la construcción de la realidad ahora están re-involucrando cuestiones relacionadas con los amplios contextos culturales e institucionales de la creación de significados y el orden social” (Denzin y Lincoln, 2013, p. 229). Este acercamiento se formula al poseer un panorama amplio de lugar físico y su ubicación geográfica en donde se han adquirido las experiencias laborales; y como el diseño del espacio y las condiciones laborales del trabajo han aportado los elementos necesarios que han construido su realidad.

Estos hechos sociales encierran el significado que se les ha otorgado a las experiencias humanas que se han construido a lo largo del tiempo de manera institucionalizada, y que nos permite concebir el mundo de forma previa y con ello tener una comprensión de la realidad. Esta construcción de significados es obtenida a través de las expresiones que nos otorgan los bibliotecarios de las diferentes secciones de la COSEI: Sección de Selección y Adquisiciones, Sección de Análisis Bibliográfico, Sección de Biblioteca, Sección de Hemeroteca, Sección de Documentación, Sección de Acervo Audiovisual. Con lo cual, podemos mejorar la comprensión de la forma en la que se produce el trabajo significativo.

Hebert Blumer (1982), dentro de sus postulados hace referencia en que los individuos deben de comprender el mundo en que se encuentran inmersos, esto se logra mediante la interpretación de los elementos que obtiene de su entorno, para después poder actuar. Se debe de determinar las interrelaciones construidas entre el sujeto y todo

lo que le rodea; para ello, tomará como punto de partida al conjunto de ideas y creencias, originadas en el momento en el que inicia la historia organizacional del individuo con la organización. La creación física de la COSEI y sus espacios tiene sus orígenes a partir de 1975, que es punto de referencia en donde se empiezan a construir los hechos sociales, cuando el trabajador se integra a su nuevo puesto laboral dentro de la COSEI, absorbe del entorno elementos nuevos como: la distribución de las secciones que conforman a la coordinación, el área de exhibición de materiales bibliográficos, estructuras funcionales y de personal administrativo, entre otras; que darán la pauta para experimentar y crear significados para comprender un mundo nuevo.

(Heidegger, 1997), aporta que la manera más adecuada de abordar el estudio sobre un fenómeno social dentro de una organización era por medio de la interpretación de las interacciones de los individuos a nivel colectivo. Las interacciones colectivas se han visto presentes desde la planificación de la COSEI al crearse la Comisión de Planeación y al designarse a los responsables del proyecto por instrucciones de la secretaría de unidad de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, plasmado dentro de la historia de la COSEI.

Dentro de esta investigación se adopta el enfoque de Karl Popper debido a que proporciona un marco ontológico y epistemológico riguroso, por medio del cual se podrá estructurar y validar la información subjetiva obtenida de los bibliotecarios de la COSEI de la UAM Azcapotzalco, siguiendo un orden, reafirmando el objeto de estudio evitando perderlo de vista, con la finalidad de permitir que la interpretación sea holística.

Popper, explica que al primer mundo le corresponden las características y condiciones físicas que conforman el contexto laboral, donde los individuos diariamente adquieren

experiencias, construyendo una realidad que es externa a ellos. En conformidad con lo que considera Vesga (2017), los bibliotecarios se enfrentan a este primer mundo cuando se ven involucrados con contexto laboral de la COSEI se encuentra definido por las instalaciones y su distribución, así como el mobiliario y equipo informático desde el momento de su primera adquisición según nos muestra su historia.

Capítulo 5

5. RESULTADOS

En este punto es pertinente volver a mencionar que, este análisis de resultados se estructura, principalmente, recuperando el orden que el aparato epistemológico establece; el cual, deriva en un método de aproximación que decanta en la interpretación de los elementos que constituyen el trabajo significativo en los colaboradores de la COSEI; así es como, la interpretación se organiza desde la cotidianeidad, que se unifica fenómenos psicológicos, para finalmente manifestarse como una conceptualización que se replica en los hechos laborales.

Así es como, tras la recopilación de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a los colaboradores, en cada sección con las que se integra la COSEI, la interpretación se presenta segmentada por cada una de las áreas; esto obedece a que, los hechos cotidianos en cada sección son diferentes, con protagonistas diferentes, aunque sean actividades semejantes o complementarias.

Otro aspecto que se señala es que, en esta interpretación, los nombres que se exponen no corresponden con los reales de los entrevistados; este aspecto quimérico, pretende evitar que se incurra en situaciones que pudieran dar origen a malentendidos; además se busca salvaguardar la promesa de tratamiento de la información que los colaboradores considera como sensible.

5.1. SECCIÓN DE BIBLIOTECA.

Esta sección se integra, de acuerdo a la estructura expuesta por la propia COSEI, por 37 colaboradores divididos en el área de biblioteca y el área de circulación; con ello,

se logró entrevistar a 14 que laboran en ambos turnos —matutino y vespertino—, y los nombres que se utilizan para el análisis de esta sección son: Armando, Zael, César, Piedad, Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, Ubaldo, Teresa, María, quienes fungen como ayudantes de biblioteca; y, Amanda, con el rol de bibliotecario.

5.1.1. MUNDO 1 DE POPPER, EL DE LOS OBJETOS Y LAS ENTIDADES FÍSICAS.

Armando, es un trabajador de expresión seria en su rostro, al principio no quería responder la entrevista, se muestra vacilante, acto seguido me mira fijamente y me pregunta: *oye, ¿y por qué no vas con mis compañeros que no están haciendo nada?, es que yo ahorita estoy ocupado*, —señalando con el dedo a sus compañeros de mostrador—.

Ante ello, replico que sus compañeros me han enviado con él por ser la persona con menos carga laboral, bajo esta circunstancia accede y expresa: *bueno, ¡si no es muy tardado!*, —frunciendo el ceño, con un aire de resignación y seriedad.

Él narra sobre su espacio físico de trabajo, —manteniendo la seriedad—, *¡es bueno!, pero el mobiliario y equipo que se emplea para las tareas tienen fallas*, explica: *la iluminación es deficiente, no corresponde a los pasillos en donde se encuentran los anaqueles*, mientras se expresa me guía a la estantería, —apunta con el dedo hacia la parte inferior de los estantes—, y continua declarando: *cómo puedes ver, en la parte baja de los anaqueles no cuenta con alumbrado, lo cual dificulta el acomodo o búsqueda de los libros, y los espacios que hay entre los anaqueles es reducido, haciéndolo incómodo*.

En lo referente a los recursos y herramientas que se le proporcionaban por parte de la COSEI, hace mención de que son suficientes para llevar a cabo sus actividades laborales eficientemente (Comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Zael, —de expresión seria, pero amable—, concentrado en el acomodo de libros en los estantes. Durante la entrevista define su espacio físico de trabajo como agradable, explica: *tengo lo necesario para hacer bien mi trabajo, cuento con el equipo y aplicaciones necesarias* (Comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Por su parte, César, opina que su espacio físico de trabajo es muy confortable, al respecto plantea:

Mi lugar de trabajo es cómodo fresco hay mucha luz gracias a los ventanales, puedo hacer mis tareas de manera eficiente, los recursos y herramientas que me han proporcionado son efectivas, tengo el equipo de cómputo necesario y material de papelería, no la suficiente pero sí la necesaria para trabajar (Comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Amanda, en la entrevista narra: *puedo decir que el espacio físico de mi trabajo es muy bueno, a pesar de la computadora, el monitor es muy chico* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025). Concuerta con Armando, Zael (comunicaciones personales, 29 de julio de 2025) y César (comunicación personal, 4 de agosto de 2025), en cuanto a tener lo necesario para realizar sus actividades.

Piedad, al respecto enuncia: *mi espacio físico de trabajo es bastante amplio y agradable, considero que las herramientas y recursos que utilizo son suficientes y adecuados* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

Para Oswaldo, comenta: *mi espacio físico es bueno, el mobiliario se encuentra en buenas condiciones, sobre los recursos y herramientas han sido suficientes para llevar a cabo mis actividades, no requiero de muchas cosas para llevar a cabo mi trabajo* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Tomás, aporta: *Mi área de trabajo es espacioso, cómodo y agradable, así como los implementos que nos entregan son suficientes para poder trabajar eficientemente, aunque luego se tardan mucho en entregarlos* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Zuleima (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025), —muy seria y tranquila—, comparte la misma opinión que Zael (comunicación personal, 29 de julio de 2025), en cuanto a su espacio físico de trabajo.

Anselmo precisa:

¡Mi lugar de trabajo es bonito!, es un espacio muy bien ventilado, el mobiliario y equipo son adecuados para mis actividades, los recursos y las herramientas que se me han dado son más o menos suficientes, porque falta que nos den materiales para cubrir mangas, cubrebocas y todo lo relacionado para no aspirar el polvo de los libros (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo, —con expresión seria—, en la entrevista refiere lo mismo que Anselmo (comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Christian, —con porte bonachón—, al respecto expone:

Me gusta mi espacio físico de trabajo, hay mucha luz, es seco, convivo con mucha gente, en los equipos y herramientas hace falta mejoras, como más y mejores carritos, cubrebocas, pero con lo que tengo es posible llevar a cabo mis tareas diarias (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo (comunicación personal, 30 de julio de 2025), —con rostro serio—, replica la información de Armando (comunicación personal, 29 de julio de 2025; 30 de julio de 2025).

Teresa (comunicación personal, 4 de agosto de 2025), —con expresión relajada en su rostro—, opina lo mismo que Zael (comunicación personal, 29 de julio de 2025), agregando: *no ocupo mucho, un carrito de libros, un catálogo y mis manos.*

María, —con voz entusiasta y una sonrisa en el rostro—, argumenta: *mi lugar de trabajo es ¡amigable!, porque en la mayoría de los casos entablas buena relación con los estudiantes* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Once participantes (Zael, comunicación personal, 29 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025) indicaron que el mobiliario y equipos son adecuados para llevar a cabo sus tareas de manera cómoda y eficiente.

Sobre las afecciones físicas derivadas del entorno laboral, Armando, Zael (comunicaciones personales, 29 de julio de 2025), Oswaldo, Zuleima (comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025), Ubaldo (comunicación personal, 30 de julio de

2025) y María (comunicación personal, 4 de agosto de 2025), expresaron haber contraído irritación o alergias.

Zael agrega: *es peligroso porque los libros generan hongos muy nocivos para nosotros los bibliotecarios* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Oswaldo comenta, —con tono de voz firme y clara, sin levantar tanto la voz—, cuidando que los escasos usuarios no perdieran su concentración: *por parte de trabajo también he sentido comezón en los brazos por el polvo que se desprende de los libros.* —Por un momento se queda pensativo, clavando la mirada al piso por unos instantes, en seguida dirige su vista hacia mí—, enuncia: *si pudiera cambiar algo en mi trabajo, me gustaría que no hubiera favoritismos y que la limpieza mejorara* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Anselmo afirma: *he padecido a veces un poco de tos por el polvo que se desprende de los libros* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Tomàs, —mostrándose amigable, saluda a todos a su alrededor—, es un ser muy sociable. Él narra: *he tenido alguna afección física aquí, como es la resequedad en la piel por tanto polvo que hay,* —mostrando los puños sucios de su bata—, opinando lo mismo que Oswaldo y Leonardo sobre la limpieza (comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo señala: *he experimentado algún tipo de afección física cuando hay mucho polvo me da congestión nasal, esto es por el polvo que se desprende de los libros al acomodarlos* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Teresa comenta: *he tenido picazón en la piel por el polvo de los libros fue muy desagradable tuve que ir al doctor* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

5.1.2. MUNDO 2 DE POPPER, EL DE LAS EXPERIENCIAS SUBJETIVAS, DE LOS ESTADOS MENTALES, ESTADOS DE CONCIENCIA Y DISPOSICIONES PSICOLÓGICAS.

Durante la entrevista se les pregunta si existen distractores que no les permitan llevar a cabo su trabajo. Armando, —sin perder la seriedad y con voz clara y tranquila— afirma: *no hay ningún distractor que entorpezca mi actividad laboral* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Piedad exterioriza, *a veces me distrae los usuarios despistados que no saben qué es lo que desean, así como algunos profesores* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

Oswaldo expone, *en ocasiones me distraen los usuarios, son muy ruidosos* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo comenta al respecto: *la poca iluminación en los anaqueles y su reducido espacio entre ellos* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Teresa (comunicación personal, 4 de agosto de 2025) concuerda con Oswaldo (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Zael (comunicación personal, 29 de julio de 2025), César, María (comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025), Amanda (comunicación personal, 6 de agosto de 2025), Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo y Christian (comunicaciones personales, 18

de septiembre de 2025) concuerdan con la opinión de Armando (comunicación personal, 29 de julio de 2025)

Continuando con el sondeo, se les cuestiona en cuanto a seguridad, como consideran su lugar de trabajo. Armando considera que su lugar de trabajo es seguro (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Zael (comunicación personal, 29 de julio de 2025), César, Teresa, María (comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025), Amanda, Zuleima, Anselmo, Leonardo y Christian (comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025), piensan de igual forma.

Piedad afirma: *muy seguro* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025). Oswaldo y Tomás lo consideran: *más o menos seguro* (comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo narra: *poco seguro los anaqueles, son peligrosos se pueden caer durante un temblor, antes estaban bien separados, hay inseguridad por esto* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Referente a capacitación sobre prevención y riesgos en el trabajo, Armando, Zael (comunicaciones personales, 29 de julio de 2025), César, Teresa, María (comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025), Amanda (comunicación personal, 6 de agosto de 2025), Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian (comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025) y Ubaldo (comunicación personal, 30 de julio de 2025), nunca han recibido capacitación sobre seguridad y prevención de riesgos.

Casi todos los entrevistados saben que deben dirigirse a su jefe inmediato en caso de presentarse una eventualidad de riesgo (comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; 30 de julio de 2025; 4 de agosto de 2025; 6 de agosto de 2025; 13 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025), a excepción de Amanda (comunicación personal, 6 de agosto de 2025) y Oswaldo (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025), que desconocen a quien dirigirse.

No obstante, a esta situación desfavorable, Armando complementa: *si se requiere puedo llamar al 911*, continúa explicando: *aunque el área donde me encuentro es segura, los anaqueles son peligrosos, antes estaban bien separados, si había un temblor y caían, había espacio suficiente para evitar el peligro, ahora están muy juntos y pueden caer encima de uno* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Zael expresa: *además, debo de auxiliarme de las personas cercanas, esto me hace sentir bien. Las instalaciones por lo general son muy seguras salvo los espacios reducidos entre la estantería que al caer se podría formar un efecto dominó* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

César dice: *esta condición no me genera ningún tipo de conflicto pues no es algo que ocupe para mí* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Amanda —denota en su rostro duda—, expresa: *esto me hace sentir insegura, si llegara a pasar algún percance, no sé a dónde o con quién acudir* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Piedad ha recibido capacitación por parte de Protección Civil fuera de la universidad, y por lo tanto sabe cómo actuar y a quien dirigirse en caso de ser necesario,

lo que le hace sentir segura: *uno sabe que hay personas encargadas de nuestra seguridad personal como grupal* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

Oswaldo declara: *nunca lo había pensado, nunca me ha ocurrido nada que lamentar* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Tomás expresa: *los anaqueles no están bien sujetos al 100, falta fijarlos para evitar accidentes* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Zuleima enuncia: *esto me hace sentir bien porque cuento con mi jefa* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Anselmo plantea: *aunque no conozco mucho sobre la materia de seguridad sé que hay un protocolo de protección de seguridad dentro de la COSEI* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo comenta: *me hace sentir seguro, confío en que los jefes sabrán qué hacer si llegara a pasar algo dentro de la universidad* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Christian, explica: *hay edificios dentro de la UAM que no están bien, aquí hace falta seguridad, nos respalda mi jefe, lo que me hace sentir bien, podemos contar con él ante cualquier situación* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo expresa:

Mi lugar de trabajo lo considero poco seguro, los anaqueles son peligrosos se pueden caer durante un temblor antes estaban bien separados, me hace sentir inseguro

si llega a haber un sismo fuerte los anaqueles con libros pueden caer encima de nosotros y causarnos grandes daños (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Teresa opina: *¡no me afecta en nada!* (Comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

María refiere: *me siento bien, porque respetamos el protocolo como lo indica el manual* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Por otro lado, once entrevistados exponen que su trabajo es muy importante, y para el resto solo es importante (comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; 30 de julio de 2025; 4 de agosto de 2025; 6 de agosto de 2025; 13 de agosto de 2025; 18 de septiembre de 2025).

Armando —con semblante tranquilo, su mirada está atenta a mis palabras, mientras sigue sosteniendo entre sus manos un libro—, explica: *me gusta ayudar a los chicos cuando necesitan apoyo para localizar su material de consulta, me resulta gratificante el agradecimiento de los chicos que ayudo en sus búsquedas* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Para Zael comenta: *de aquí sale mi sueldo que es mi sustento*. Declara que le resulta muy gratificante: *la atención a los usuarios y la convivencia con los compañeros, aunque a veces desmotiva que los muchachos luego se portan groseros*. Sí él pudiera modificar algo dentro de la biblioteca sería, en sus palabras: *que los muchachos acataran las reglas, y no entraran con botellas de agua pues pueden mojar los libros y esto puede generar los hongos dentro de ellos* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

César —mientras se expresa desinhibidamente—, refiere:

Es la forma en que me gano la vida, además me resulta gratificante el agradecimiento de los que vienen a consultar, pero hay algo que también me gustaría, y es que la persona que se encarga de limpieza, en verdad limpiará mi lugar de trabajo, uno no les puede decir nada porque se molestan, y para evitar eso mejor traigo mi trapito y yo limpio bien mi lugar de trabajo.

—al tiempo de que sustrae de entre el bolso de su bata un tramo de tela, haciendo ademán de que es su herramienta de limpieza— (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Respecto a Amanda, —se muestra amigable, y mientras sigue contestando muestra una ligera sonrisa en su rostro—, ella dice:

Se les facilita a los usuarios la localización de la información que requieren para sus actividades de estudio o docencia, lo que resulta gratificante es el saber que los materiales trabajados llegan con facilidad a los usuarios, y, por el contrario, lo que es desmotivante, es la falta de visibilidad que se tiene de mi puesto que desempeño (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Piedad —sociable, imponente, muy segura de lo que sabe, su tono de voz es firme—, continúa relatando:

Catalogo el material para la comunidad de la universidad, y eso ayuda para sus investigaciones y tareas; el aspecto que me resulta más gratificante de mi labor es dar servicio a los estudiantes, aunque a veces me desmotiva lidiar con profesores que creen que uno debe de servirles solo porque se siente con un ego elevado por ser profesores de la universidad (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

En la opinión de Oswaldo: *me pagan muy bien, además de la tranquilidad que hay, a pesar de los favoritismos; hay consentidos por los jefes* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Por su lado, Tomás añade: *es mi medio de sustento, y lo que me resulta gratificante de él es el trabajo en sí* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Zuleima narra:

Aquí me desarrollo diariamente, además es la fuente principal de mis ingresos, lo que me resulta gratificante es la atención a los estudiantes, aunque en ocasiones exista mal trato que recibimos de los maestros, son groseros y prepotentes, me gustaría que los maestros que viene a sala de consulta nos traten amablemente (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Anselmo opina:

Es como el segundo hogar paso mucho tiempo aquí, me satisface el servicio que brindamos, a pesar de que en ocasiones los docentes son difíciles de tratar, aunado, me gustaría que los encargados de limpieza en verdad limpiaran como se debe (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo, —haciendo una breve pausa— continua: *es la manera de ganarme la vida, de aquí lo que me resulta gratificante es cuando los chicos son agradecidos* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo aporta:

Apoyo a los estudiantes para su crecimiento personal y profesional a localizar los libros para su consulta. Ellos tienen muy poco conocimiento acerca de cómo funciona la biblioteca y ni se diga de cómo buscar un libro, algo que me resulta gratificante, es ayudar a los alumnos dentro de las áreas de reserva y consulta, pero me desmotiva cuando los alumnos son groseros con uno (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

En cuanto a realizar algún cambio tiene la misma opinión que Zael (comunicación personal, 29 de julio de 2025; 30 de julio de 2025).

Teresa expresa:

La importancia del trabajo es demasiada, de aquí provienen mis ingresos para mantener a mi familia lo que me resulta más gratificante es la tranquilidad que se siente en toda la biblioteca, pese a que los chicos no le hagan caso a uno (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Ella al igual que a César (comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025), si pudiera cambiar algo dentro de su espacio físico de trabajo sería sobre la mejora en la limpieza.

María (comunicación personal, 4 de agosto de 2025) comparte la misma opinión que Anselmo (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

En cuanto a crecimiento, desarrollo laboral y reconocimiento la mayoría de los entrevistados se sienten bien respecto a esto (Armando, comunicación personal, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo,

Tomás, Anselmo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025), dos sienten bonito (Zael, comunicación personal, 29 de julio de 2025; Leonardo, comunicación personal, 18 de septiembre de 2025). y dos no les genera ninguna emoción (Teresa, comunicación personal, 4 de agosto de 2025; Zuleima, comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Armando indica: *me ha hecho avanzar, y aparte, reconocen mis logros dentro de la UAM, lo cual también me hace sentir bien* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Zael cree que ha sentido que se le reconocen sus logros dentro de la organización, al respecto opina: *cuando hacen la ceremonia de reconocimiento por antigüedad, es un derecho que nos hemos ganado los trabajadores* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Amanda cuenta: *he aprovechado alguna oportunidad de crecimiento laboral en algún momento, es un derecho que nos ganamos los trabajadores. Además de que me reconocen siempre mis logros dentro de la organización, es padre que lo reconozcan a uno por su desempeño* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Por otra parte, Piedad explica: *he aprovechado alguna de estas oportunidades de crecimiento, sumando que reconocen mis logros dentro de la organización y eso me da alegría* (13 de agosto de 2025).

Oswaldo refiere: *puedo decir que he aprovechado alguna de estas oportunidades, siento que reconocen mis logros dentro de la organización* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Tomás comenta:

He aprovechado algunas de las oportunidades de desarrollo laboral, además me reconocen mis logros dentro de la UAM, es algo contemplado siempre por el sindicato, esto es algo normal que nos hemos ganado y, el sindicato ya tiene programado año con año los reconocimientos en una ceremonia (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Zuleima comparte:

He aprovechado alguna de las oportunidades de crecimiento, hay que decir que me tuve que preparar bien para el examen. Pero vale el esfuerzo, aquí siempre reconocen los logros de uno, aunque esta situación no me genera ningún sentimiento, porque es algo que se ha ganado por medio de la lucha sindical (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Anselmo opina: *he aprovechado este beneficio, yo así tuve este puesto, y hay reconocimiento sobre los logros dentro de la universidad, lo que me hace sentir bien, esto es por medio de ceremonias (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).*

Por el contrario, Christian expresa:

Me ha costado mucho llegar hasta aquí, tuve que luchar por este lugar, no solo fue meter papeles, sino aprobar el examen. A veces siento que no reconocen mis logros dentro de la COSEI, pero no me afecta, sabemos que esto es muy natural en el trabajo, no podemos ir por la vida que cada cierto en el trabajo te lo estén aplaudiendo, al fin de cuentas para eso somos contratados: para hacer nuestro trabajo, y lo que menos se espera es que lo hagamos bien (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo cuenta: *antes yo estaba en intendencia, participé en la convocatoria de ascenso, metí mis papeles, y ahora ya llevo dos años trabajando aquí en circulación, en donde reconocen mis logros cuando hago algo bien, el jefe me felicita (comunicación personal, 30 de julio de 2025).*

Teresa: *por ascenso tuve la oportunidad de estar aquí, como ayudante de biblioteca. Reconoces mis logros, me siento normal, es fruto de nuestro trabajo bien hecho, es algo ganado (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).*

María agrega: *me siento contenta, así uno tiene mayores oportunidades de ir escalando. Aquí siempre me reconocen mis logros, siempre es bonito recibir palabras de aliento o un regalo (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).*

En todos los casos, los entrevistados indican que la comunicación es directa, clara y efectiva con sus superiores (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Al respecto Zuleima agrega: *la comunicación con mis superiores es de forma personal, cuando nos van a informar sobre algo nos mandan llamar. Y si hubiera alguna duda siempre puedo recurrir a mi jefe inmediato, o en su defecto a un compañero (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).*

Teresa indica: *algunas veces la secretaria del jefe nos convoca a reunión y en otras lo hace personalmente el jefe, pero siempre se puede expresar uno libremente* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

María añade: *la comunicación es directa y con respeto, siempre hay apertura para dirigirme al jefe o viceversa* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

En cuanto se les cuestiona sobre si el trato es justo y equitativo por parte de sus superiores la gran mayoría respondió afirmativamente (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, comunicación personal, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Zael cuenta: *el trato de mi superior siempre es con respeto, a todos nos trata por igual no hace distinciones, lo que me hace sentir a gusto en mi trabajo* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

César expresa: *me trata igual que a todos mis compañeros, esto me hace sentir bien* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Amanda afirma: *es de respeto, cordial y de buenos términos, me proporcionan un trato justo y equitativo, no hay discriminación en ningún aspecto laboral o personal* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Piedad opina: *la comunicación es buena con mi superior, porque más que superiores, a veces parece que somos todos una misma familia* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

Oswaldo, —con gesto de desaprobación— declara: *hay favoritismo, esto al principio me molestaba, pero ya me acostumbré* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Tomás expresa: *es bueno, de manera respetuosa, todos nos tratamos de llevar con respecto, para tener una mejor jornada laboral, aunque existen los preferidos, esto no me afecta de ninguna forma* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Desde el punto de vista de Zuleima: *siempre hay favoritos, eso no me importa mientras no se metan conmigo* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Anselmo comparte: *hay favoritismos, esto no me beneficia ni me perjudica* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo afirma: *no existe la discriminación aquí, esto me hace sentir bien, es bueno, todos somos seres humanos merecemos el mismo trato, nadie debe de ser discriminado, al contrario, debemos de generar una cultura sólida de tolerancia y respeto* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo asevera: *a todos nos tratan cortésmente lo que me hace sentir bien* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Teresa — con cierta expresión de enojo que transmite por medio de su voz, y moviendo los ojos de arriba a abajo—, manifiesta: *a veces, el trato depende del estado*

de ánimo con que anden los jefes, esto no afecta mi desempeño (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

María (comunicación personal, 4 de agosto de 2025) replica el punto de vista de Oswaldo (comunicación personal, 18 de agosto de 2025).

Todos concuerdan al describir la relación con sus compañeros de trabajo como buena (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Zael, —con aire sereno que se refleja en su rostro, y con la seriedad que le caracteriza—, además expresa: *con el tiempo se hace una relación de amistad* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

César refiere: *es muy buena la relación, aun cuando nunca hemos colaborado en la consecución de metas y objetivos con algún compañero* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

En la sección de biblioteca el trabajo es individual, los entrevistados expresan, que no han trabajado en equipo por algún objetivo organizacional (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal,

13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

A esto Amanda, —con mueca de desagrado— comenta: *no me gustaría trabajar en equipo, no soy buena trabajando en equipo* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Piedad asevera: *he colaborado en otra área en la consecución de objetivos, me agrada trabajar en equipo porque hay una interacción con los compañeros que a veces no se tiene, y eso hace más ameno el horario laboral* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

Oswaldo afirma: *creo que al trabajar en equipo uno aprende más cosas* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Tomás —con cara de fastidio—, expresa: *la verdad no me gustaría trabajar en equipo* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Por el contrario, Anselmo —con tono entusiasta—, responde: *deseo que en algún momento se pueda dar la oportunidad de trabajar en equipo, creo que es importante, uno comparte experiencias* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

En lo correspondiente al desempeño laboral los entrevistados confirmaron que se desempeñan de manera adecuada (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo,

Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025), y complementaron con lo siguiente:

Armando —con postura erguida, voz clara y fuerte, mirándome fijamente sin perder seriedad—, exclama: *¡mi trabajo es responsabilidad solo mía!* (Comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Zael manifiesta: *¡trabajo con más tranquilidad y ganas!* (Comunicación personal, 29 de julio de 2025)

César expone: *¡es bueno saber que uno cuenta con su superior!* (Comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Amanda expresa: *me hace sentir bien e influye en mi desempeño. Porque se genera un buen ambiente de trabajo* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Piedad cuenta: *es más gratificante y motivante para realizar las actividades en el trabajo* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

Tomás declara: *separo lo laboral de lo personal* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Zuleima —mostrando desagrado— exclama: *¡yo vengo a trabajar, no a cuidar a las personas!* (Comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Anselmo afirma: *¡el trabajo es punto y aparte!* (Comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Christian opina: *yo hago mi trabajo bien, me resulta gratificante cuando los usuarios me agradecen por ayudarlos* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo expresa: *¡dan ánimos para continuar haciendo un buen trabajo!* (Comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Teresa menciona: *¡mi contrato es para trabajar no para otra cosa!* (Comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Sobre afecciones mentales, derivadas de los conflictos y propuestas a soluciones laborales por parte del sindicato y/o de la universidad, los participantes en la entrevista negaron haber padecido alguna (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025), excepto Christian (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025) y Teresa (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Christian, asevera: *a veces me ha afectado de manera emocional, ya que me enoja, porque hay diversas corrientes partidarias y todo lo manipulan a su conveniencia* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Teresa, al respecto declara: *me han afectado un poco, me causa a veces enojo la postura que se toma ante algunas situaciones* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

La gran mayoría desconoce si se han implementado planes o programas para preservar la salud por parte del sindicato o de la universidad (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025), excepto Piedad, quien expuso: *estos planes y programas están regidos conforme al contrato de trabajo y por una comisión que tenemos de higiene y seguridad* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Artemio opina: *considero que hacen falta cursos sobre seguridad para todos los trabajadores, así tendríamos control en una situación de riesgo* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo, —desvía la mirada hacia la salida por un instante, uno de sus compañeros le aguarda—. él refiere: *sería muy importante que todos estuviéramos capacitados para poder afrontar un sismo o un incendio, y saber cómo poder poner a los demás y a mí mismo, a salvo* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

En cuanto a que les motiva a ir a trabajar diariamente todos opinaron que el dinero (Zael, comunicación personal, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025), excepto, Armando, responde: *porque es bonito ayudar, al igual que el ambiente laboral es agradable, por la*

buena convivencia que hay con los compañeros (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Zael complementa: *segundo, porque me gusta trabajar aquí, pues el desarrollo de mi jornada laboral es agradable (comunicación personal, 29 de julio de 2025).*

César expresa: *es el servicio a los usuarios, la convivencia, puedo decir que mi día de trabajo se desarrolla de manera productiva (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).*

Amanda opina: *contar con un trabajo estable, es buena mi jornada laboral (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).*

Piedad afirma: *me motiva el ambiente de mi lugar y la buena comunicación con mi jefe, además la verdad, la paga. El desarrollo de mi jornada laboral es bastante efectiva (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).*

Oswaldo además narra: *el desarrollo de mi jornada laboral es tranquila (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).*

Tomás plantea: *las prestaciones que son muy buenas, además el desarrollo de mi jornada laboral es de lo más relajada (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).*

Zuleima afirma: *es un trabajo muy tranquilo, en calma (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).*

Por su parte Leonardo opina: *¡me gusta lo que hago! (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).*

Ubaldo menciona: *me motiva brindar atención a los estudiantes, la convivencia diaria que se genera, esto hace mi jornada laboral agradable* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Teresa y María (comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025) opinan al igual que Oswaldo y Leonardo (comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Todos los entrevistados han generado un sentido de pertenencia hacia su lugar de trabajo (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Armando indica: *siento que encajo en este lugar porque me considero parte de la biblioteca* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

César expresa: *si, porque me siento a gusto* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Amanda cuenta: *encajo en mi lugar de trabajo, me siento cómoda* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Oswaldo opina: *¡me lo he ganado con mi esfuerzo!* (Comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Tomás explica: *para ello me he preparado con cursos de capacitación* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo afirma: *mantengo buenas relaciones con todos* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Christian asevera: *me llevo bien con todos aquí y hago bien mi trabajo* (Comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Teresa (comunicación personal, 4 de agosto de 2025) opina de la misma forma que Oswaldo (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo (comunicación personal, 30 de julio de 2025) y María (comunicación personal, 4 de agosto de 2025) comparten la misma opinión que Christian (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

En cuanto al significado que le dan a su trabajo, para Armando es: *Ayudar a los demás* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Para Zael es: *calma* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

En cuanto a César es: *tranquilo* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Para Amanda significa: *desarrollo* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Para Piedad es: *excelente* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

Oswaldo (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025) opina lo mismo que César (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Tomas indica: *sustento* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Zuleima (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025) comparte el punto de vista de Zael (comunicación personal, 29 de julio de 2025) y César (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Anselmo lo define como: *paz* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo expresa: *quietud* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Christian menciona: *nobleza* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Ubaldo narra: *experiencia* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Teresa y María afirman: agradable (comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025).

5.1.3. MUNDO 3 DE POPPER DE LOS PRODUCTOS DE LA MENTE HUMANA

El manual de puestos es un documento que podemos encontrar de manera física y electrónica, está organizado en dos grandes áreas que son: el Área de Servicios y el Área de Apoyo Administrativo; contempla la amplia gama de funciones que cumple el personal administrativo de la Universidad Autónoma Metropolitana.

En cuanto al cumplimiento de las funciones todos afirman que se cumple con lo descrito dentro de sus funciones en el manual de puestos (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Armando hace mención: *tenemos un sindicato que se encarga de que se cumplan las funciones de cada puesto* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Se acerca un usuario, —observa los libros de cerca—, al parecer en busca de un título, Zael me dice que le permita un segundito, —se acerca al usuario y le pregunta si le puede ayudar, el usuario responde afirmativamente—, no localizan el material por lo que el ayudante de biblioteca le explica al usuario sobre la búsqueda por medio del catálogo electrónico, —y le enseña cómo usarlo—, momentos más tarde, retoma la entrevista, menciona: *así debe de ser, porque así lo dice el manual de puestos y no se puede violentar solo por el deseo de un jefe* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Por su parte César menciona: *no pueden pedirnos que hagamos otra actividad que esté fuera de nuestras funciones estipuladas por el manual de puestos* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Piedad al respecto comenta: *ya se rebasaron varias actividades* (comunicación personal, 13 de agosto de 2025).

Oswaldo cuenta: *no se pueden evadir las funciones ya establecidas* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Tomàs declara: *es obligatoriedad seguir el manual al pie de la letra* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Desde su punto de vista Zuleima narra: *es algo que ya está establecido y que se debe de acatar, si no se hace, hay sanciones* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Cuenta Anselmo: *más o menos, porque no se ha actualizado el manual, hay funciones que no vienen contempladas en el* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Leonardo platica: *se debe de respetar lo que dice el manual, de lo contrario intervendrá el sindicato y habría problemas, el manual no ha sido actualizado desde hace mucho* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Un punto de vista más es el Christian: *incluso cuando se hace el examen de ascenso viene sobre las funciones del puesto, para que las conozcamos y nos comprometamos con el puesto que vamos a ocupar, para no permitir abusos por parte de los jefes* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Teresa expresa: *es algo que ya está estipulado, y de no cumplir con el manual, se violenta contra la materia de trabajo y habría muchos problemas para la universidad por parte del sindicato* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

En cuanto a las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, los entrevistados informaron que se enteran mediante comunicados publicados en medios electrónicos y redes sociales por la parte sindical a través de su grupo coordinador interno, y que las han aprovechado, lo que les hace sentir bien (Armando, Zael, comunicaciones personales, 29 de julio de 2025; Ubaldo, comunicación personal, 30 de julio de 2025; César, Teresa, María, comunicaciones personales, 4 de agosto de 2025; Amanda, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Piedad, comunicación personal, 13 de agosto de 2025; Oswaldo, Tomás, Zuleima, Anselmo, Leonardo, Christian, comunicaciones personales, 18 de septiembre de 2025).

Al respecto, Zael opina: *es un derecho que nos hemos ganado los trabajadores a través de la lucha por nuestros derechos* (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Christian también agrega: *la comisión se encarga de publicar las oportunidades laborales, de capacitación, acuerdos, consejos o reuniones. Cuando supe que me había quedado con el lugar, me puse feliz ahora que estoy aquí me siento a gusto* (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025).

Posterior a la entrevista, Armando N, ayudante de biblioteca, —relajado, la expresión de su rostro se ha suavizado, su voz es fluida pero con menor intensidad—, relata que, ciertamente los ayudantes de biblioteca no tiene como una formación educativa en el ramo sino que han subido a través de ascensos que convocan por medio de exámenes escalafonarios en el cual a las personas que reúnen los requisitos les brindan la oportunidad de presentar dicho examen y en caso de aprobarlo, pueden ocupar el puesto.

También expresa que hay muchas fallas dentro de la biblioteca, pero esto no significa que esté hablando mal del sindicato. Se despide explicando: es quincena, día de pago de nómina, por usos y costumbres dentro de la universidad, podemos tomar tiempo para salir al banco a cobrar nuestro sueldo. Percibo que ellos tienen cierto temor a de la gente ajena a su entorno laboral, como es mi caso, pueda emplear sus respuestas para actuar en contra de ellos (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

Zael N, después de la entrevista comenta a cerca del sindicato, me explica que está compuesto por varias coordinaciones que se encargan de una actividad en específico, por ejemplo, está el GIC (Grupo Interno Coordinador), este grupo se encarga

de manera interna de ver los problemas que se suscitan dentro de la unidad a la que pertenece, da seguimiento y trata de resolver el conflicto.

También se encuentra la comisión de capacitación, que se encarga de planear y convocar a los trabajadores a tomar los cursos autorizados.

Otra coordinación es CMEGAEPA (Comisión Mixta General de Administración y Escalafón del Personal Administrativo), que se encarga de supervisar y ejecutar la admisión, permuta, cambio de puesto y ascensos de los trabajadores de la base, es decir administra la bolsa de trabajo. Mediante la publicación de las vacantes de los en redes sociales y comunicados impresos.

Existen más comisiones, como la de higiene y seguridad que se encarga de verificar cuando ocurre un siniestro que la unidad esté en óptimas condiciones, entre otras.

El entrevistado refiere a que los trabajadores están divididos en dos grupos principalmente, los de base y los de confianza. Los de base se encuentran protegidos por el sindicato a diferencia de los de confianza, cualquier situación que no sea cómodo para un trabajador de base acuden al GIC, para solicitar el apoyo y dejar marcadas las garantías que ofrece esto a sus afiliados, por lo que, en un momento dado, se sienten intocables (comunicación personal, 29 de julio de 2025).

5.2. SECCIÓN DE ACERVO AUDIOVISUAL

Está integrada, de acuerdo con la estructura expuesta por la propia COSEI, por seis colaboradores; con ello, se logró entrevistar a cinco que laboran dentro del turno matutino, y los nombres que se utilizan para el análisis de esta sección son: Corina,

técnica bibliotecaria, Oliver, Soledad, Eduardo e Irving, quienes desempeñan el puesto de bibliotecarios.

5.2.1. MUNDO 1 DE POPPER, EL DE LOS OBJETOS Y LAS ENTIDADES FÍSICAS

Dentro de este apartado se plasma los diferentes puntos de vista acerca del espacio físico de trabajo que tienen los entrevistados.

Corina, —de semblante neutro— argumenta: *es limpio y con su suficiente espacio, las sillas son ergonómicas y las mesas son espaciosas, son justo lo necesario para hacer bien mi trabajo* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Oliver —sentado en su silla de trabajo, con postura recta, con voz amable y clara—, afirma: *bastante agradable sí estás en un ambiente en donde tienes toda la cultura a tu disposición, contamos con más de 3000 películas* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad (comunicación personal, 31 de julio de 2025) —sin hacer contacto visual— comparte la misma opinión que Corina (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Eduardo —con el ceño fruncido y clavando la mirada sobre un libro—, narra: *el espacio de trabajo es regular, las sillas son cómodas hay buena ventilación y mucha luz* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Irving —con indiferencia, pero con expresión muy relajada—, comenta: *ambiente ameno y tranquilo, el mobiliario es adecuado, solo la PC a veces hay que actualizarla* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Los entrevistados hacen mención en cuanto a los recursos y herramientas que le proporcionaban por parte de la COSEI son suficientes para llevar a cabo bien su trabajo (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Eduardo, comunicación personal, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025), a excepción de Soledad (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Oliver afirma de modo complementario: *el proceso de trabajo se ha reducido considerablemente, debido al desarrollo y empleo de las nuevas tecnologías de la información a nivel general, donde buscan una película y es más fácil, no se requiere salir de casa* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Irving agrega: *tengo los recursos disponibles, cualquier situación o problema de actualización de equipo, mi jefe lo resuelve inmediatamente* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Soledad expresa: *más o menos bien, hace falta mejoras, como en las impresoras el tóner está siempre seco* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Sobre las afecciones físicas derivadas del entorno laboral casi todos expresaron no haber padecido alguna (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, comunicación personal, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025), excepto Eduardo, quien narra: *he sufrido de irritación en la piel por el polvo que hay de los libros, me gustaría que los de limpieza hicieran bien su trabajo y no se escondieran bajo las limitantes que pone el sindicato* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

5.2.2. MUNDO 2 DE POPPER, EL DE LAS EXPERIENCIAS SUBJETIVAS, DE LOS ESTADOS MENTALES, ESTADOS DE CONCIENCIA Y DISPOSICIONES PSICOLÓGICAS

Al personal entrevistado se les pregunta, si existen distractores en su área laboral que no les permita llevar a cabo su trabajo. Cuatro de ellos negaron tener algún tipo de distractor (Oliver, comunicación personal, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025) excepto Corina argumenta: *el ruido y el polvo de los libros* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

En materia de seguridad dentro de su espacio laboral, los entrevistados expresaron que se sienten seguros (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, comunicación personal, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025), excepto Eduardo que declara que se siente poco seguro (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Corina agrega: *siento que está bien construida la biblioteca* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad expresa: *¡muy segura por ser un área cerrada!* (Comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Irving comenta: *la seguridad siempre es prioridad entre los trabajadores y por ende de las jefaturas de las diferentes áreas* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

En cuanto a capacitación sobre prevención y riesgos en el trabajo, los entrevistados indican que no cuentan con ella, pero pueden dirigirse a su jefe inmediato

en caso de ser necesario (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Soledad —mostrando en su rostro descontento, torciendo ligeramente la boca—, expresa:

He recibido capacitación sobre seguridad y prevención de riesgos a medias. Esto me hace sentir molesta, porque la jefa no permitió que tomara todos los días de capacitación, según ella, para no abandonar el trabajo. La capacitación debió de ser constante, si la universidad nos proporciona el curso para estar mejor preparados, y la jefa sale con esto; me pareció incongruente su orden (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo complementa: *en cualquier caso, puedo recurrir al jefe inmediato, pero me siento inseguro, estamos rodeados de cristales y representan un gran riesgo* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Irving comenta: *si, en algún momento ha habido pláticas al respecto con el jefe sobre la necesidad de saber cómo actuar ante un percance* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Todos los entrevistados señalaron como muy importante su trabajo dentro de la COSEI (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025), agregaron:

Corina —con voz segura y orgullosa—, argumenta:

Somos la materia que clasifica los libros para su acomodo y fácil localización es muy satisfactorio ver la expresión de alguien cuando encuentra un libro, una respuesta o un recurso que le será útil, aunque a veces los usuarios no reconocen la labor que hacemos día con día (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Oliver afirma: *me gusta brindar atención al usuario, es decir, me gusta dar atención a la comunidad Uamera* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad expresa: *es mi razón de ser, en el ámbito profesional, y mi fuente de ingresos, resulta gratificante atender a los usuarios: ya sean alumnos o maestros, también el enseñarles a usar adecuadamente el catálogo* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo narra: *es la fuente de sustento de mi hogar, me resulta gratificante lo económico, y me desmotiva las diferencias entre compañeros por pertenecer a diferentes corrientes dentro del sindicato* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Irving —con una sonrisa en su rostro—, comenta: *desarrollo mi trabajo con gusto, pero lo más gratificante es la convivencia amena y el trabajo en equipo entre mis compañeros de área* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Tres de los entrevistados no saben sobre las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral que se brindan como parte de los beneficios institucionales (Corina, comunicación personal, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025). Corina no opinó sobre si le reconocen sus logros dentro de la COSEI (comunicación personal, 30 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 4 de agosto de 2025).

Oliver afirma: *he aprovechado alguna de las oportunidades de crecimiento. Me siento bien, también reconocen mi esfuerzo, es algo que merecemos los trabajadores* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad —con fastidio en su voz—, expresa: *no he aprovechado ninguna de ellas, pero siempre he sentido que reconoce mis logros en mi trabajo. Esto es complicado, me pone feliz, pero es obtenido por mi trabajo este reconocimiento* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo replica la opinión de Soledad (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Irving comparte el mismo punto de vista de Oliver (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

La mayoría de los entrevistados afirmaron que la comunicación dentro de la COSEI es directa y efectiva, todos concuerdan en caso de existir dudas, en primera instancia pueden recurrir a su jefe inmediato o, en su defecto, a algún compañero de trabajo (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025), excepto Oliver que tiene otro punto de vista (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Corina agrega: *la comunicación es con la jefa, ya sea persona o persona o grupal* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Oliver indica: *la comunicación no es muy fluida, porque la COSEI tiene muchas actividades, y no hay mucho tiempo para resolver todos los asuntos* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad añade: *hay ocasiones que se limita mucho la comunicación por el sindicalismo* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo indica: *nos comunican en tiempo y forma cuando hay alguna actividad* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Irving expresa: *siempre existe empatía ante cualquier situación o problema* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

La mayoría del personal entrevistado indica que recibe un trato justo y equitativo por parte de sus superiores, al respecto agregan (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025)

Oliver añade: *existe un trato amigable, agradable y cordial, nos tratan por igual, esto me hace sentir bien* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad cuenta: *es complicado el trato que me brindan mis superiores, a veces es justo y equitativo, mantienen esa postura por temor a que uno se queje ante el sindicato y se cree en problemas* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo asevera: *así debe de ser estamos protegidos por un sindicato. Esto me hace sentir bien* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

De la relación con sus compañeros ellos la definen como buena, no han trabajado en equipo para la consecución de metas y objetivos, ya que el puesto área en donde se desempeñan no lo requiere (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de

2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Oliver narra: *cada uno se hace cargo de sus funciones* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Irving comenta: *trabajar en equipo es la manera más sencilla de cumplir las labores* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

En cuanto al desempeño laboral, los bibliotecarios expresaron que nada influye para ejecutar bien su labor (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Corina explica: *mi trabajo es independiente es una labor por la que me pagan* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Oliver comenta: *siempre hago mi trabajo con dedicación* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Eduardo expresa: *nada influye en mi desempeño no hay que confundir los derechos sindicales con las obligaciones laborales* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Irving manifiesta: *me hace sentir contento desarrollar bien y con gusto mi trabajo* (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Al cuestionar sobre si han experimentado afecciones mentales derivadas de los conflictos sindicales o de la universidad, todos indicaron que no (Corina, Oliver,

comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

De los planes y programas para cuidar la salud la mayoría desconoce este tema (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Eduardo, comunicación personal, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025), a excepción de Soledad que expresa:

Es complicado, muchas veces los cursos no están bien dirigidos, se les da a las personas que no cubren el perfil. Debido a que es una convocatoria abierta no miran perfiles, los hacen abiertos a todo el personal en general, esto es por dirección del sindicato (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Tres de los entrevistados respondieron a que su motivación diaria a asistir a su trabajo era el sueldo (Oliver, comunicación personal, 30 de julio de 2025; Eduardo, comunicación personal, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025), también agregaron:

Corina argumenta: *mi trabajo se lleva a cabo con tranquilidad* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad expresa: *mi profesionalismo, mi jornada laboral se lleva a cabo muy a gusto* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo narra: *mi jornada es satisfactoria y tranquila* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Todos respondieron que sentían pertenencia en cuanto a su puesto laboral (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025), y agregaron:

Corina argumenta: *¡me da seguridad!* (Comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Oliver afirma: *¡ya llevo 20 años trabajando aquí he encajado bien!* (Comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad expresa: *¡me desarrollo personal y profesionalmente!* (Comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo narra: *¡desarrollo mi trabajo con esmero!* (Comunicación personal, 31 de julio de 2025).

El significado que otorgan a su trabajo los entrevistados, lo definen como:

Corina argumenta: *¡comodidad y seguridad!* (Comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Oliver afirma: *¡agradable!* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad expresa: *¡realización profesional* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo narra: *¡paz!* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

5.2.3. MUNDO 3 DE POPPER, DE LOS PRODUCTOS DE LA MENTE HUMANA.

En lo referente al cumplimiento de las funciones con base en el manual de puesto, todos afirman que se cumple con lo descrito (comunicación personal, 30 de julio de 2025; 31 de julio de 2025; 4 de agosto de 2025).

Corina argumenta: *de no hacerlo uno pone su queja en el Grupo Interno Coordinador* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Soledad expresa: *hay órganos reguladores que se encargan de verificar que se cumpla al pie de la letra lo que dice el manual de puestos* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

Eduardo narra: *de lo contrario se puede tomar como robo de materia laboral o como violencia laboral y podemos recurrir al sindicato* (comunicación personal, 31 de julio de 2025).

En lo que refiere a la comunicación para el aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral todos indicaron que se enteran por los comunicados del sindicato a través de las diferentes comisiones por medio de redes sociales y medios electrónicos (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad, Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Corina agrega: *esto es merecido es por mi trabajo que hago* (comunicación personal, 30 de julio de 2025).

Cabe mencionar que Irving no concluye la entrevista, la abandona ha indicado que es muy larga y no tiene tiempo (comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

Por otra parte, conforme va transcurriendo la entrevista van tomando confianza, cuando cierro la entrevista, empiezan a hacer comentarios acerca del sindicato, sobre la protección que tienen como trabajadores de base ante sus superiores, ellos solo deben a ajustarse a dirigir con base en sus funciones.

Los jefes no pueden llamar la atención al personal de base, solo una ligera recomendación cuando se hacen mal las cosas.

Los entrevistados manifiestan que sus comentarios no son un ataque hacia la universidad o al sindicato, pero las inconformidades que tienen con este último son, sobre todo, porque la mayoría de las veces los ignoran.

Así como los trabajadores de base no pueden salirse de sus funciones que enmarca el manual de puestos, deben de tener cuidado con el robo de materia de trabajo, y no hay que violentar el contrato colectivo en materia laboral.

Una dificultad más que se ha presentado, al buscar al personal para solicitar el apoyo para la entrevista es difícil localizarlos en quincena ya que hacen uso de su tiempo para salir a cobrar su nómina. Esto no está contemplado dentro del manual colectivo de trabajo, pero como usos y costumbres, que se han adoptado dentro de la universidad, el trabajador puede disponer de tiempo para abandonar su lugar de trabajo y salir a cobrar su sueldo a las diferentes instituciones bancarias en donde se encuentre inscrita su nómina (Corina, Oliver, comunicaciones personales, 30 de julio de 2025; Soledad,

Eduardo, comunicaciones personales, 31 de julio de 2025; Irving, comunicación personal, 4 de agosto de 2025).

5.3. SECCIÓN DE ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO

De acuerdo con la estructura expuesta por la propia COSEI, esta sección se encuentra integrada por quince colaboradores; con ello, se logró entrevistar a nueve que laboran en el turno matutino, seis de ellos como bibliotecarios, un técnico bibliotecario y dos ayudantes de biblioteca. Los nombres que se utilizan para el análisis de esta sección son: Imelda, Pedro, Néstor, Esmeralda, Silvia, Carolina, Ana, Selene y Tirsa.

5.3.1. MUNDO 1 DE POPPER, EL DE LOS OBJETOS Y LAS ENTIDADES FÍSICAS.

Las opiniones de todos los entrevistados coinciden, en cuanto al espacio físico cuenta con suficiente iluminación, el mobiliario es cómodo, ergonómico, los equipos de cómputo y sus accesorios se están volviendo obsoletos lo que entorpece su trabajo, las herramientas son las necesarias para llevar a cabo su trabajo (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda —mirándome fijamente, con expresión relajada—, afirma:

La distribución del espacio es reducida para el número de personas que estamos en el área, debería de haber un poco más de ventilación, debido a que se genera muy rápido el polvo, en cuanto el mobiliario y equipo no son totalmente adecuados.

Ella hace una pausa —coloca la vista hacia arriba, como haciendo un recuento—, continua:

Sobre las impresoras solo se cuenta con algunas y ya son viejas, el mobiliario es adecuado en su mayoría, al no tener espacio suficiente en el área. No todos contamos con el espacio necesario para acomodar el material que nos llega, como los libros entre otros. Las herramientas son adecuadas para mis actividades diarias (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro —muy relajado—, explica: *es amplio mi lugar de trabajo, en cuanto a las herramientas que usamos están en línea y eso me permite que estén actualizadas* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor —se muestra sereno, con un tono de voz fuerte—, describe: *mi lugar es agradable y silencioso, aunque falta limpieza. Los materiales que ocupamos son de gran utilidad* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda —concentrada, con voz suave—expone: *mi área de trabajo es amplia y agradable. El equipo de cómputo es lo único que necesito para llevarlas a cabo, además de que cuento con todos los programas necesarios* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia —con indiferencia y tono de fastidio y mala actitud—, enuncia: *prefiero no opinar. En cuanto a inmobiliario equipo aún no sé ahora con el nuevo software lo sabremos* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina —tranquila, solo deja escapar un hilo de voz—comenta: *¡buen espacio!* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana —muy seria, con la vista fija, desafiante y altiva—, narra:

Es un espacio que siempre busca ser cálido, con opiniones distintas, pero en busca de paz y su preservación, somos seres humanos imperfectos pero considerados. Sí es suficiente el mobiliario y equipo, podríamos mejorar el equipo de las computadoras aún sirven y son eficientes para nuestro trabajo, aunque falta más encabezamiento de materia hay otras herramientas que me sirven para hacer bien mi trabajo (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene —tranquila con un poco de apatía, mientras revisa el maquillaje de su rostro a través de un pequeño espejo de bolso—, cuenta: *es un espacio generalmente adecuado, pero perfectible, con el espacio suficiente para realizar las funciones* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Tirsa expresa: *nuestro espacio está cómodo, cuando pedimos cualquier recurso o herramienta para trabajar nos la proporcionan de inmediato* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Una tercera parte de los entrevistados indicaron que han padecido alguna afección física derivada de sus actividades laborales:

Imelda afirma:

Por el polvo me dio infección en los ojos, luego llegan colecciones de libros sucias, y a veces no la limpian bien, y al manipular los libros el polvo se esparce y al no haber buena ventilación se queda el polvo en el espacio de trabajo me gustaría que hubiera mayor espacio y mejor ventilación (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *las alergias, porque estamos en un espacio cerrado, me gustaría mejorar la ventilación (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).*

Esmeralda expone: *la subida de peso ya que mi trabajo requiere estar sentada todo el día (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).*

5.3.2. MUNDO 2 DE POPPER, EL DE LAS EXPERIENCIAS SUBJETIVAS, DE LOS ESTADOS MENTALES,

ESTADOS DE CONCIENCIA Y DISPOSICIONES PSICOLÓGICAS.

Continuando con la entrevista, se les pregunta acerca de los distractores que pudieran existir en su área de trabajo, que no les permite llevar de manera eficiente sus actividades, a lo que la mayoría respondió que no había (Pedro, comunicación personal, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025), pero en caso contrario para Imelda (comunicación personal, 5 de agosto de 2025) y Selene (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025) sí.

Imelda afirma: *el principal distractor son solo cosas externas a mi área, la falta de agua en los baños que hace que tenga que salir de mi área para buscar uno de ahí no hay ningún otro distractor* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *nada nos distrae, tenemos un buen ambiente de trabajo y unos buenos jefes* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Ana narra: *me las Ingenio para que no me distraigan otras personas o eventos en el trabajo, en general no hay muchos distractores* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Selene cuenta: *la ubicación del área es mala, se convierte en un pasillo, y eso no solo resta privacidad, sino que es un distractor* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

En lo que refiere a si consideran seguro su lugar de trabajo, ocho de los entrevistados contestaron afirmativamente (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda afirma: *les hace falta más vías de salida, al estar en el sótano solo hay una puerta de evacuación, en caso de alguna emergencia, a veces, complica la salida del área* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *es un ambiente controlado, el acceso es regulado, existen normas de conducta establecidas* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *contamos con las medidas necesarias para cualquier emergencia* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Tirsa expresa: *se tiene la oportunidad de desplazarse rápidamente si se crea un sismo o accidente* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Referente a capacitación sobre prevención y riesgos en el trabajo ocho de los participantes indicaron que no han recibido capacitación (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025),

Imelda —segura de sí misma, con voz tranquila—, afirma: *pero puedo dirigirme a higiene y seguridad del sindicato, en caso de algún percance no conozco bien el procedimiento que se tiene que seguir para cada acontecimiento* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro —con cara de asombro y duda—, explica: *en caso de haber dudas o inquietudes sobre la seguridad no sé a quién recurrir, porque en el caso de un siniestro, ¿quién nos apoyaría?* (Comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *en caso de una situación supongo que debo dirigirme a mi jefe; no sabría cómo actuar ante un accidente* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda —reflexiva —, expone: *sé que ante un incidente debo dirigirme a mi jefa; deberían de capacitarnos para cualquier emergencia, tenemos que saber un poco sobre las medidas de seguridad e incluso sobre primeros auxilios* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *cuando llegué al puesto ya habían dado esa capacitación, sé que debo dirigirme comisionado de seguridad e higiene, esto no me hace sentir ni bien ni mal* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina comenta: *esto me hace sentir normal porque sé a quién dirigirme en caso de ser necesario* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *si he recibido capacitación, esto me hace sentir segura porque aparte de que no hay riesgos latentes, hay intentos bien logrados de prevenir riesgos* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene —un poco impaciente y gruñona— cuenta: *¡la señalización es adecuada y con eso basta!* (Comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Tirsa —con voz suave, y un poco preocupada—, expresa: *me hace sentir un poco insegura, no se sabe cómo uno debe de actuar en el momento de algún accidente, temblor o cualquier otra situación que pueda suceder* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Concerniente a la importancia que tiene su labor desde su punto de vista, siete comentaron que era muy importante (Pedro, comunicación personal, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025;

Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025) y dos lo categorizaron como importante (Imelda, comunicación personal, 5 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025), todos concuerdan en que la importancia de su trabajo radica en que los materiales bibliográficos coadyuvan al desarrollo profesional e investigativo de los usuarios (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda afirma:

Sin nuestra área no habría libros en la estantería, y no podrían consultar los libros en el catálogo de la biblioteca. Me gusta lo que hago, la convivencia con mis compañeros y mi jefe, pero me incomoda encontrar el área de trabajo sucia (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *es una labor profesionalizada; ver mi trabajo reflejado en el catálogo de la biblioteca es gratificante, aunque no me gusta convivir con los usuarios* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor agrega: *a pesar de que no haya reconocimiento, a menudo se subestima la labor bibliotecaria viéndola solo como presta libros, cuando la realidad implica*

cuestiones de enseñanza, tecnología y servicio (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *los materiales llegan a mí para que posteriormente puedan subir a estantería, llevo a cabo la pre-catalogación, limpio el registro y lo completo para que el usuario al momento de hacer la búsqueda pueda recuperar la información* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Ana narra: *sin mi trabajo el usuario no tendría una biblioteca o no podría hacer mejor sus tareas institucionales* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene cuenta: *forma parte del proceso final de trabajo, pero falta rigor en algunas actividades que forman parte de las especificaciones del manual de puestos* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Al hablar de oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como sobre el reconocimiento de sus logros, ocho de los participantes respondieron haber aprovechado alguna de ellas y ser reconocidos por su labor dentro de la COSEI (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda —con una ligera sonrisa en el rostro—, afirma: *me siento complacida de que hago bien mi trabajo* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro —tranquilo y con voz relajada—, explica: *me siento satisfecho, lo que me hace sentir orgulloso* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor —mostrándose muy positivo—, describe: *me siento bien, me da alegría y mucho orgullo* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *¡esto me hace sentir feliz!* (Comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *cuando termina una capacitación es gratificante porque se tienen nuevos conocimientos, se reconocen mis logros lo que me hace sentir felicidad y satisfacción* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina —me mira mientras sonrío—, comenta: *me hace sentir muy bien, y es muy bonito cuando se me reconoce* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *me siento bien, porque es lo que la institución nos puede ofrecer y yo lo aprovecho, siempre reconocen mis logros, siento emoción cuando recibo mi salario y mi aguinaldo, y otras prestaciones, ahí veo que me reconocen* (comunicación personal, 24 de agosto de 2025).

Selene —calmada—, cuenta: *no he aprovechado ninguna de estas oportunidades, me siento bien, en cuanto al reconocimiento no lo siento realmente* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Tirsa expresa: *siento satisfacción porque aprendo más, sí reconocen mi trabajo, esto me da alegría porque hice bien mi labor* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Al pretender conocer cómo se lleva a cabo la comunicación dentro de la COSEI, los entrevistados contestaron que era efectiva, y en caso de haber dudas pueden recurrir a su jefe inmediato (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda afirma: *es buena con los jefes y mis compañeros de trabajo. La comunicación con los superiores es buena porque a pesar de su cargo son personas muy accesibles y empáticos con los trabajadores* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *la comunicación se lleva bien, puedo expresar lo que quiero* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *todos somos cordiales y respetuosos. La comunicación es buena, porque apoyan en lo que necesitamos* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *es excelente* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina comenta: *se lleva bien, es poco efectiva* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Selene cuenta: *es de forma adecuada* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Esmeralda (comunicación personal, 7 de agosto de 2025), Ana (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025) y Tirsa (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025) tienen la misma opinión que Imelda (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Todos los entrevistados han contestado afirmativamente que han recibido un trato justo y equitativo por parte de sus jefes, lo que les hace sentirse bien (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda afirma: *esto me hace sentir a gusto en mi área de trabajo* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *me siento tranquilo* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *por esto estoy muy a gusto en el trabajo* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *nos dan un buen trato, aunque siempre existen favoritismos* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *hay un trato cordial* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina comenta: *nos da nuestro lugar* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *no tenemos conflictos actualmente* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene cuenta: *claro que sí siempre me tratan con respeto* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Tirsa expresa: *nos prestan atención cuando tenemos cualquier duda, esto me satisface porque sabes que puedes ir a preguntar sin ningún problema* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

De la relación con sus compañeros, seis de ellos respondieron que es buena (Imelda, comunicación personal, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025), dos de ellos dijeron que es cordial (Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025) y uno excelente (Pedro, comunicación personal, 5 de agosto de 2025), además seis de ellos han trabajado en equipo para el logro de metas y objetivos dentro de la sección (Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda afirma: *me gusta trabajar en equipo es bueno aprender de los compañeros* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *me gustaría trabajar en equipo porque entre más ideas mejor* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *no he trabajado con compañeros* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *me gusta trabajar en equipo porque es divertido y conoces más a las personas* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *me gusta trabajar en equipo porque generan nuevos lazos y memorias* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina comenta: *me gusta trabajar en equipo porque todos colaboramos para el mismo fin* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *¡claro que me gusta trabajar en equipo!, porque ahí se ve el buen equipo que existe* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene cuenta: *sí me gusta trabajar en equipo, me parece fundamental para el buen desarrollo de las funciones* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Tirsa expresa: *me gusta trabajar en equipo porque nos comunicamos más, nos conocemos y sobre todo aprendemos* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

En cuanto a su desempeño laboral, los entrevistados expresaron su manera de sentirse derivado del trato que existe en su área de trabajo.

Imelda afirma: *trabajo más a gusto así* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *hago las cosas con ganas* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *me siento más a gusto, pero cuando hay un paro de labores tenemos que abandonar nuestro trabajo, cuando se levanta el paro laboral, hay trabajo acumulado* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *lo que hagan mis compañeros o dejen de hacer no me afecta, y mucho menos influye en mi trabajo* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *se trabaja mejor y más a gusto* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina comenta: *hay un buen ambiente* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *tengo un trato igual que todos los demás* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene cuenta: *es agradable trabajar en un sitio donde hay tranquilidad* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Derivado de los conflictos y propuestas por parte del sindicato y/o de la universidad se les cuestionó a los participantes si han tenido alguna afección, solo Silvia (comunicación personal 11 de agosto de 2025) y Ana (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025) respondieron afirmativamente.

Silvia —con rostro afligido—, enuncia: *a veces me estresa, cuando las supuestas amistades se dejan llevar por los diferentes corrientes sindicales e inventan cosas por estar bien con la mayoría* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Ana —con voz pausada y con la vista hacia el suelo—, narra:

He sufrido conflictos emocionales en mi trabajo, a raíz de la gran competencia insana que hay entre los compañeros de trabajo. En algún momento me sentí que me hacían mobbing, pero ya entendí que era por competir conmigo, y por celos profesionales, a pesar de diferencias humanas creo que está bien el ambiente laboral actualmente. No es la primera vez, también ha afectado mi salud en el pasado, me tocó participar en un conflicto institucional, y por mis convicciones salí perjudicada (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Cuando se les cuestiono a los entrevistados sobre si existían planes y programas para cuidar su salud por parte de la institución, Imelda (comunicación personal, 5 de agosto de 2025), Néstor (comunicación personal, 6 de agosto de 2025) y Tirsa (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025) indicaron que desconocen sobre esto.

Pedro explica: *sí se han llevado a cabo, pero son insuficientes debería de haber más foros* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *son adecuados, nos brinda servicios de psicología y nutriología* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *sí, pero hacen falta más, hay que generar mayor conciencia a nivel personal, es importante tener más cursos de relaciones humanas y mobbing laboral* (comunicación personal, 11 de agosto de 202).

Carolina comenta: *me es funcional* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *claro, considero que son suficientes, porque se ha visto la buena intención por parte del sindicato, patronos y trabajadores* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene cuenta: *solamente los contemplados en la ley, en este puesto no se requieren acciones* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Cuando se les cuestionó a los entrevistados acerca del resorte motivacional que los impulsa a acudir a su trabajo diariamente, opinaron que el desarrollo de su jornada laboral era muy agradable o buena (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda afirma: *me gusta mi trabajo y me gusta la relación que tengo con mis compañeros* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro replica el punto de vista de Imelda, agregando: *aparte, pues la remuneración* (comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *es la superación* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *el dinerito* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *el amor a mi profesión, la responsabilidad y compromiso que tengo con la universidad* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina comenta: *es el ambiente de mi lugar* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *es el buen ambiente laboral, mi trabajo, que trato de hacerlo muy bien y mi salario que recibo* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene cuenta: *tener una actividad cotidiana digna y remunerada* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Tirsa expresa: *me gusta mucho lo que hago en mi trabajo* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

El sentido de pertenecía en su lugar de trabajo ha sido afirmativo en casi todos los entrevistados (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025) a excepción de Tirsa (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Imelda afirma: *encajo dentro de mi lugar de trabajo, no soy una persona conflictiva y soy trabajadora* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *¡me siento a gusto!* (Comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *me llevo bien con todo el personal* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *¡trabajamos en equipo!* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina comenta: *hay buena comunicación* (comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *tengo un lugar igual que todos los demás, soy igual a los demás* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025) y Esmeralda (comunicación personal, 7 de agosto de 2025) replican lo expresado por Néstor (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Tirsa expresa: *no encajó en este lugar de trabajo por el tipo de personas que me rodean, no son profesionales* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

El significado que le otorgan a su trabajo cada entrevistado lo expresan de la siguiente manera:

Imelda afirma: *¡gratificante!* (Comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *¡satisfacción!* (Comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *¡guía de aprendizaje!* (Comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *¡diversión y empeño!* (Comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *¡mi todo!* (Comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina comenta: *¡fuente de trabajo!* (Comunicación personal, 14 de agosto de 2025).

Ana narra: *¡mi profesión y salario!* (Comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene cuenta: *¡satisfacción y alegría!* (Comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

Tirsa expresa: *¡progresar!* (Comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

5.3.3. MUNDO 3 DE POPPER DE LOS PRODUCTOS DE LA MENTE HUMANA.

En cuanto al cumplimiento de las funciones todos afirman que se cumple con lo descrito dentro de sus funciones en el manual de puestos (Imelda, Pedro, comunicaciones personales, 5 de agosto de 2025; Néstor, comunicación personal, 6 de agosto de 2025; Esmeralda, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Silvia, comunicación personal, 11 de agosto de 2025; Carolina, comunicación personal, 14 de agosto de 2025; Ana, comunicación personal, 24 de septiembre de 2025; Selene, comunicación personal, 25 de septiembre de 2025; Tirsa, comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

Pedro explica: *lo que hago cotidianamente se ajustan al manual de puestos, pero se hacen otras actividades que no vienen especificadas. porque el manual no incluye el uso de las tecnologías* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *es algo estipulado, no se puede violentar, para eso existen los estatutos y los órganos vigilantes* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *hasta el momento sí, pero si cambia lo sabremos con el nuevo software* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Ana narra: *sí como institución se busca adecuar todo a los documentos a ella, y en la actualidad hay cambios tecnológicos que se tienen que adecuar al manual de puestos* (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Selene cuenta: *aunque los procesos han cambiado se ajustan a las funciones* (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025).

En lo que se refiere a la forma sobre cómo se enteran de las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, los entrevistados comentan:

Imelda afirma: *me entero por los boletines que publica el sindicato* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Pedro explica: *por medio de los anuncios y cursos que se dan* (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Néstor describe: *me entero de las oportunidades por WhatsApp* (comunicación personal, 6 de agosto de 2025).

Esmeralda expone: *la comisión de CMEGAEPA pegan las plazas disponibles* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Silvia enuncia: *me entero por los ascensos escalafonarios y los cursos de capacitación* (comunicación personal, 11 de agosto de 2025).

Carolina (comunicación personal, 14 de agosto de 2025) y Selene (comunicación personal, 25 de septiembre de 2025) concuerdan con la opinión de Imelda (comunicación personal, 5 de agosto de 2025).

Ana narra:

De las oportunidades y crecimientos es difícil porque la competencia hace que no me entere, me siento estancada, pero no mucho porque siempre las instituciones tienen cómo hacer crecer a las personas, y aunque hay rezagos institucionales, que no son muchos, si las hay (comunicación personal, 24 de septiembre de 2025).

Tirsa expresa: *si hay oportunidades de crecimiento en los cursos que se dan* (comunicación personal, 26 de septiembre de 2025).

5.4. SECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Esta sección se encuentra integrado, de acuerdo con la estructura expuesta por la propia COSEI, por ocho colaboradores; se logró entrevistar a seis que laboran en ambos turnos —matutino y vespertino—, cuatro documentalistas, un técnico bibliotecario y un ayudante de biblioteca, y los nombres que se utilizan para el análisis de esta sección son: Alejandro, Daniel, Dafne, Elisa, Hilda y Loreto.

5.4.1. MUNDO 1 DE POPPER, EL DE LOS OBJETOS Y LAS ENTIDADES FÍSICAS.

El espacio físico, mobiliario, equipo y herramientas son necesarias para desarrollar eficientemente sus tareas laborales dentro de la COSEI, al respecto los entrevistados emitieron su opinión.

Alejandro —de muy buen humor, sonriente y con voz amigable—, cuenta: *el espacio de trabajo es bueno, el mobiliario y equipos son adecuados, son cómodos y eficientes, los recursos y herramientas que me proporcionan son vastos para llevar a cabo mi trabajo* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel —sonriente y amable—, argumenta: *es un lugar confortable, de buen ambiente con una jefatura y compañeros agradables, el mobiliario y equipo son adecuados para las funciones que desarrollo, los recursos y herramientas no son suficientes, falta equipo electrónico, como un escáner, además el equipo de cómputo es un poco obsoleto* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne —de expresión tranquila y delicada, pero muy reservada—, enuncia: *el lugar de trabajo es excelente, el mobiliario es cómodo, en muy buen estado y ergonómico y el equipo esta actualizado constantemente, hay pequeños manuales que nos apoyen en las tareas y en las actividades que se desarrollan* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa —evadiendo la mirada, seria, pero atenta—, opina: *mi lugar es muy agradable, con espacio, sin invadir los demás, tranquilo, adecuado. El mobiliario y equipo, algunos son suficientes, solo la computadora me gustaría que fuera más rápida* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda —mientras mira a su alrededor— declara: *el espacio es óptimo, el mobiliario y equipo, más o menos. la computadora no es la mejor, los recursos y herramientas no han sido suficientes en mi trabajo* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *es adecuado, buena iluminación, espacioso y el mobiliario es ergonómico, me permiten desarrollar las actividades y funciones relacionadas con el puesto de buena manera* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Dafne (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025), Elisa (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025) y Loreto (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025) consideran que los recursos y herramientas que les proporcionan son las necesarias para llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.

Referente a que si han experimentado afecciones físicas derivadas de su trabajo Alejandro (comunicación personal, 7 de agosto de 2025), Dafne (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025), Hilda (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025) y Loreto (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025) niegan haber padecido alguna.

Daniel argumenta: *sí, he tenido alergia al polvo, es algo muy molesto* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *sí, comezón, resequedad y alergia en la piel* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

5.4.2. MUNDO 2 DE POPPER, EL DE LAS EXPERIENCIAS SUBJETIVAS, DE LOS ESTADOS MENTALES, ESTADOS DE CONCIENCIA Y DISPOSICIONES PSICOLÓGICAS.

Indagando sobre los principales distractores que existen dentro de su área de trabajo Alejandro (comunicación personal, 7 de agosto de 2025), Dafne (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025), Elisa e Hilda (comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025) comentan que no existen.

Daniel argumenta: *la poca ventilación y el ruido que se genera a veces por los usuarios* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *no hay, ya que el espacio es muy personal y el área en donde se ofrece el servicio es muy específico* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *solo cuando hay visitas guiadas y se ha dado algún taller, es mínima la distracción* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Cinco de los participantes hacen referencia a que su lugar de trabajo es seguro (Alejandro, comunicación personal, Daniel, 7 de agosto de 2025; Dafne, 17 de septiembre de 2025; Elisa, 22 de septiembre de 2025; Loreto, 23 de septiembre de 2025).

Daniel argumenta: *hace falta extintores* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *los pasillos son amplios, las paredes de vidrio y tenemos señalización muy bien ubicada* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *¡confortable!* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Referente a capacitación sobre prevención y riesgos en el trabajo cinco de ellos expresan que no han recibido (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, comunicación personal, 17 de septiembre de 2025; Elisa e Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Alejandro — con expresión de duda en su mirada—, cuenta: *se a quien dirigirme en caso de riesgo, pero no sé cómo me hace sentir esto* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel argumenta: *puedo dirigirme a con mi jefe, sin problema, pero esperamos que no suceda un desastre* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne —con orgullo y segura de sí misma—, enuncia: *he recibido capacitación, en caso de, debo dirigirme a Protección Civil, lo que me da seguridad de actuar de forma correcta en caso de siniestro* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa —reflexiva—, opina: *no he recibido capacitación, pero sé a quién dirigirme, esto es algo normal, en mi puesto anterior, llevábamos a cabo todos los protocolos de seguridad y sé cómo aplicarlos* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda — con asombro—, declara: *¡no sé a quién dirigirme si hubiera una situación así!* (Comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto —con voz pausada—, asevera:

No sé a quién dirigirme en un caso así, esto me hace sentir inquieta, ignorar esta información puede ser la diferencia en algún momento de riesgo en comparación de

saber qué hacer. Creo que solo actuaría de modo supervivencia, considero importante tener esa información (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Todos ellos señalaron que su trabajo es muy importante (comunicación personal, 7 de agosto de 2025; 17 de septiembre de 2025; 22 de septiembre de 2025; 23 de septiembre de 2025), y agregan:

Dafne enuncia:

Se apoya la docencia y a la investigación, al ofrecer y al mostrar los recursos que tiene la universidad y el alumno o académico puede explotar, lo que me resulta más gratificante que el usuario encuentre y se lleve la información que necesite, me desmotiva no darle al usuario la información que necesite a no localizar o tener el material requerido (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Daniel (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025), Alejandro (comunicación personal, 7 de agosto de 2025) e Hilda (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025) replican el punto de vista de Dafne (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *somos un equipo y si todos hacemos las cosas bien, el departamento funciona correctamente, todos colaboramos, me agrada que mi jefe valore mi esfuerzo y mi trabajo, aunque a veces los alumnos son groseros* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Loreto —con actitud muy amigable y carismática—, *asevera*:

Al igual que aquel que acomoda un libro y aquel que lo procesa, mi función es brindarle orientación y alfabetización informacional al usuario y hacer uso de aquel recurso procesado y acomodado en la estantería, es gratificante cuando ves al usuario irse satisfecho y motivado por aprender más, a pesar de algunos profesores que no consideran importante que sus alumnos conozcan y aprendan a usar los recursos que ofrece la COSEI, me gustaría cambiar a los compañeros mala leche, jajaja, no te creas, creo que solo me gustaría que el trabajo sea equitativo y reconocido... Ah y también valorado (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

En cuanto al crecimiento, desarrollo profesional dentro de la COSEI cinco de ellos indicaron que, si han aprovechado estas oportunidades (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, Dafne, comunicaciones personales, 17 de septiembre de 2025; Elisa e Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025).

Todos los entrevistados afirmaron ser reconocidos por sus logros (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, Dafne, comunicaciones personales, 17 de septiembre de 2025; Elisa, Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Alejandro cuenta: *¡me hace sentir bien, siento felicidad!* (Comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel argumenta: *me siento bien al respecto, pude realizar un ascenso, me da alegría* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *no he aprovechado alguna de ellas, pero me da satisfacción* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *me gusta estar actualizada, no solo en mi área de trabajo sino en otras también que sean de mi interés académico e intelectual. Soy una persona valiosa inteligente y me puedo desarrollar en área que estoy* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda declara: *¡me siento bien, satisfecha!* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto — con brillo en sus ojos —, asevera: *me reconocen cuando cumplo años laborales siento satisfacción y alegría, y más cuando llegue el reconocimiento en un diploma, el reloj y el dinerito* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

La comunicación es un elemento de suma importancia dentro de una organización, al preguntar de cómo se lleva a cabo dentro de la COSEI, todos los participantes expresaron que era buena y pueden acudir a su jefe inmediato ante alguna duda (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, Dafne, comunicaciones personales, 17 de septiembre de 2025; Elisa, Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Alejandro agrega: *es normal, a veces efectiva, si hay alguna duda también puedo recurrir algún compañero, hay comunicación constante* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel argumenta: *es de forma personal o grupal, es efectiva, la información debe de fluir* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *es con armonía efectiva, es un trato amable y cordial* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *es amable y cordial, es efectiva, son muy educados amables* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *es limitada y segregada, es más o menos efectiva, en cuanto alguna duda puedo recurrir al GIC, en este caso porque los conozco, pero si no, trato de acercarme a quienes considero que saben la comunicación, con mis superiores todo es cordial* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Cinco de los entrevistados comentan que el trato que reciben de sus jefes es justo y equitativo (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, Dafne, comunicaciones personales, 17 de septiembre de 2025; Elisa, Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025) excepto Loreto (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Alejandro cuenta: *no hacen diferencias* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel argumenta: *no distinguen, no hay preferencias, me hace sentir contento* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *me apoyan en la cuestión laboral, no hay preferencia con los demás compañeros lo que me hace sentir muy bien* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *no abusan de mi persona o castigan por algo que no terminé a tiempo, mi jefe es comprensivo, me hace sentir muy bien, realmente estoy muy contenta en mi lugar de trabajo, nunca había tenido un jefe que me valorara y apoyara como este, le interesa que si me quiero superar lo haga, eso para mí es relevante* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda declara: *nos trata bien, esto me hace sentir bien* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera:

Es más, o menos justo y equitativo, creo que influye el tiempo que llevan conociéndote, y si te consideran amigo o no. Mientras no se metan con mi trabajo, me da igual, creo que aquí lo que importa es el respeto hacia mi persona y mi trabajo (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

De la relación con sus compañeros, cinco de los participantes respondieron a que han colaborado en la consecución de objetivos y metas, además de que les agrada trabajar en equipo (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, Dafne, comunicaciones personales, 17 de septiembre de 2025; Elisa, Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025).

Alejandro cuenta: *la relación con mis compañeros es excelente, comparto experiencias y aprendo de otros* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel argumenta: *la relación es buena, se desarrolla mejor el cumplimiento de los objetivos* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *es buena, todo trabajo se debe de hacer con compañerismo y respeto* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *la relación con mis compañeros es muy buena, con educación y cordial, en el área que estaba anteriormente, que era hemeroteca, por compañeros conflictivos o por la jefatura no se podía trabajar* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda declara: *la relación laboral con mis compañeros es buena. Es importante para desarrollarme* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *es cordial, al compartir más ideas y experiencias, enriquecen el trabajo* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Referente a su desempeño laboral derivado del trato justo y equitativo, a los entrevistados se les cuestiona como se sienten al respecto, tres de ellos indicaron que no influye en su trabajo (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, comunicación personal, 17 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Daniel argumenta: *no influye, puedo hacer las cosas, tranquila sin prisas* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *nos dan un trato equitativo y eso hace que pueda desarrollar al máximo* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *sí claro porque vienes con más ánimo a trabajar y desempeñar mejor tu trabajo* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda se reserva su opinión (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *no, claro que no, sé cuáles son mis actividades por realizar, y si hay que hacer de más trabajo, lo hablo y lo negoció con mi jefe, para que se dé una por otra* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Sobre afecciones derivadas de los conflictos sindicales o de la universidad, cinco de los entrevistados respondieron negativamente haber padecido (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Dafne, comunicación personal, 17 de septiembre de 2025; Elisa, Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Daniel argumenta: *sí me han afectado, la UAM viola algunas cláusulas del contrato colectivo de trabajo* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Cuatro de los participantes indican que no se han implementado planes y programas para el cuidado de la salud por parte de la institución (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, comunicación personal, 17 de septiembre de 2025; Elisa, comunicación personal, 22 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Daniel argumenta: *deberían de implementarlos, es necesario conocer todos los temas que se pueden desarrollar* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *sí se han implementado, pero no son adecuados, Deberían de desarrollar más programas sobre salud y enfocarlos por edades* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Hilda declara: *se han implementado, supongo que son suficientes, no suelo enfermarme por eso no podría opinar* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Referente a la motivación que los hace acudir diariamente a su trabajo, lo entrevistados refieren:

Alejandro cuenta: *es el desarrollo profesional que tengo, mi trabajo es tranquilo* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel argumenta: *es el trabajo, la convivencia, el desarrollo personal y mi jornada laboral es buena* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *el gusto al trabajo y el desarrollo de la jornada es buena* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *es mi trabajo, mi familia, me siento muy a gusto, y soy remunerada económicamente* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda declara: *el dinero que me pagan mi jornada laboral está bien* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *es la oportunidad de aprender algo nuevo cada día, ejercer mi profesión y tener una retribución por ello* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Con el tiempo se genera un sentido de pertenencia dentro del área laboral, al respecto, todos los participantes indicaron que si se sienten identificados (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, Dafne, comunicaciones personales, 17 de septiembre de 2025; Elisa, Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Alejandro cuenta: *ya me he adaptado* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel argumenta: *si, cubro el perfil del puesto* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *¡si encajo!* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *las personas con que trabajo son muy amables y llevamos un buen ritmo de trabajo y convivencia diaria* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda declara: *¡me siento bien aquí!* (Comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *estoy en el área en la que puedo hacer lo que me gusta* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Se les solicita a los participantes definir lo que significa para ellos su trabajo.

Alejandro cuenta: *tranquilidad* (comunicación personal, 7 de agosto de 2025).

Daniel argumenta: *enriquecedor* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Dafne enuncia: *gratificante* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *realizarme laboralmente* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda declara: *importante* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *autorrealización, bendición* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

5.4.3. MUNDO 3 DE POPPER DE LOS PRODUCTOS DE LA MENTE HUMANA.

En cuanto al cumplimiento de las funciones cinco de los entrevistados afirman que se cumple con lo descrito en sus funciones contempladas en el manual de puestos (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Dafne, comunicación personal, 17 de septiembre de 2025; Elisa, Hilda, comunicaciones personales, 22 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Daniel argumenta: *no se ajustan al manual, no todas las actividades son descritas en el manual* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *lo sé y el jefe también, así que las actividades son en función al manual* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

En lo que refiere a la comunicación para el aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral seis de ellos indicaron que se enteran de manera personal a través de alguna autoridad dentro de la universidad, o en su defecto, por sus compañeros, también manifestaron que se han enterado por medios electrónicos y redes sociales (Alejandro, comunicación personal, 7 de agosto de 2025; Daniel, Dafne, comunicaciones personales, 17 de septiembre de 2025; Elisa, Hilda, comunicaciones

personales, 22 de septiembre de 2025; Loreto, comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Daniel argumenta: *me entero por medio de boletines y la comisión mixta de ascenso y promoción de los trabajadores* (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

Elisa opina: *por las publicaciones del sindicato y el jefe nos avisa de los cursos* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Hilda declara: *me entero por medio de la comunidad* (comunicación personal, 22 de septiembre de 2025).

Loreto asevera: *a través del GIC y las redes sociales de los comisionados en turno* (comunicación personal, 23 de septiembre de 2025).

Posterior a las entrevistas, Daniel, hace mención que más del 60% de los bibliotecarios son muy apáticos entre sí, domina la indiferencia, y solo se muestran unidos cuando los intereses particulares se tornan generales; el egoísmo es el principal motor del trabajador sindical que se oculta bajo diferentes rostros (comunicación personal, 17 de septiembre de 2025).

5.5. SECCIÓN DE HEMEROTECA

Esta sección está conformada, basada en la estructura expuesta por la propia COSEI, por nueve colaboradores; con ello, se logró entrevistar a cinco técnicos bibliotecarios, que trabajan en ambos turnos —matutino y vespertino—, y los nombres que se utilizan para el análisis de esta sección son: Carmen, Omar, Sughey, Efraín e Isaac.

5.5.1. MUNDO 1 DE POPPER, EL DE LOS OBJETOS Y LAS ENTIDADES FÍSICAS.

Para iniciar este primer mundo se ha cuestionado a los entrevistados de esta sección sobre su espacio físico el cuál consideran como agradable y cómodo.

Omar declara —esbozando una ligera sonrisa—: *aunque tenemos lo básico, cubren las necesidades para llevar a cabo mi trabajo* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Sugey —señala con el dedo índice—enuncia: *tenemos espacio suficiente, pese al equipo de cómputo que es de nivel básico* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Sobre mobiliario, equipo y herramientas de trabajo, ellos expresaron que son adecuados y suficientes para ejecutar sus funciones eficientemente (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Sugey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Sobre afecciones físicas adquiridas a través de su entorno laboral, todos los participantes negaron haber sufrido alguna (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Sugey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

5.5.2. MUNDO 2 DE POPPER, EL DE LAS EXPERIENCIAS SUBJETIVAS, DE LOS ESTADOS MENTALES,

ESTADOS DE CONCIENCIA Y DISPOSICIONES PSICOLÓGICAS.

En cuanto a los principales distractores que se generan dentro de su trabajo todos los participantes respondieron a que no existía alguno (Carmen, comunicación personal,

1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Continuando con la entrevista, todos ellos consideran su lugar de trabajo como seguro (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Referente a capacitación sobre prevención y riesgos en el trabajo, cuatro de ellos expresan no contar con ella, pero saben a quién recurrir en caso de presentarse una adversidad (Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Carmen comenta: *si he tenido, aunque no sé a quién dirigirme en caso de riesgo* (comunicación personal, 1 de octubre de 2025).

Isaac expresa: *estoy tranquilo, es algo que no me preocupa, llegado su momento puedo recurrir a las autoridades de la universidad* (comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Todos los entrevistados consideran que su trabajo es muy importante (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Carmen comenta: *me resulta gratificante dar un buen servicio* (comunicación personal, 1 de octubre de 2025).

Omar declara: *por los servicios y prestaciones laborales que nos ofrecen como trabajadores. Hay orden en el trabajo, pero me gustaría que la limpieza la hagan como es debido* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Sugey enuncia: *soy de servicio, llevamos control de los materiales, me gusta ver mi colección ordenada, aunque el chavo de limpieza no realiza bien su trabajo* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Isaac expresa: *me resulta gratificante otorgar el servicio al usuario* (comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Sobre las oportunidades de crecimiento, desarrollo y reconocimiento de logros en el trabajo los entrevistados expresaron que, si han tomado la oportunidad, además de que les reconocen sus logros (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Sugey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Carmen comenta: *¡me siento bien por esto!* (Comunicación personal, 1 de octubre de 2025).

Omar declara: *me hace sentir bien, esto me causa euforia y satisfacción* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Efraín y Sugey enuncian que se sienten satisfechos (comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025).

Dentro de la COSEI, los entrevistados expresan que la comunicación es directa y buena con su jefe inmediato, además de ser efectiva (Carmen, comunicación personal,

1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Carmen comenta: *¡hay buena relación con la jefa!* (Comunicación personal, 1 de octubre de 2025).

Omar declara: *¡los jefes son empáticos!* (Comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Suguey enuncia: *¡hay buena comunicación!* (Comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Efraín expone: *es personalmente de frente con la jefa, es agradable, respetuosa y amable* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Isaac expresa: *los jefes nos mantienen bien informados* (comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Del trato justo y equitativo hacia los bibliotecarios, los entrevistados respondieron afirmativamente (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Carmen —con expresión tranquila—, comenta: *mi jefe es excelente persona lo que me hace sentir de maravilla* (comunicación personal, 1 de octubre de 2025).

Omar —con voz relajada—, declara: *los jefes se dirigen con respecto, lo que me hace sentir excelente* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Sugey —sonriendo —, enuncia: *muy buena jefa, me siento excelente* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Efraín —muy entusiasta y alegre—, expone: *¡esto es positivo!* (Comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Isaac —con voz apacible y serena—, expresa: *claro, hay respeto y cordialidad, me hace sentir bien* (comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

De la relación con sus compañeros, todos los participantes expresaron que es buena, han hecho equipo para trabajar en la consecución de las metas y objetivos que persigue la COSEI (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Sugey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Tres de los entrevistados indican que nada influye en ellos para tener un buen desempeño laboral (Sugey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025), y para los dos restantes mencionan que el trato de los jefes si influye en su desempeño (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Carmen comenta: *¡mi jefe es la neta del planeta!* (Comunicación personal, 1 de octubre de 2025).

Sugey enuncia: *¡es chida mi jefa!* (Comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Isaac expresa: *nos pagan por trabajar, no por opinar sobre los demás, eso no es profesional* (comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Se les cuestiona a los participantes sobre afecciones adquiridas por conflictos sindicales o de la universidad, todos negaron haber experimentado alguna (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Al hablar sobre la implantación de planes y programas para cuidar la salud de los trabajadores por parte de la institución, cuatro de ellos afirmaron que se han llevado a cabo (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Omar declara: *son adecuados, ya que tienen buenas propuestas* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Carmen (comunicación personal, 1 de octubre de 2025) y Suguey (comunicación personal, 2 de octubre de 2025) consideran que son suficientes.

Efraín expone: *son acordes a las campañas institucionales* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

También se les cuestiona a los entrevistados sobre que los motiva a asistir diariamente a su trabajo a lo que respondieron que era el buen ambiente de trabajo, de manera general (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Efraín expone: *y la responsabilidad* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Isaac expresa: *y la buena paga* (comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

En lo que atañe al sentido de pertenencia, todos los participantes se sienten identificados con su lugar de trabajo (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Suguey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

Carmen comenta: *¡somos familia!* (Comunicación personal, 1 de octubre de 2025).

Omar declara: *¡todos son amables!* (Comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Suguey enuncia: *¡todos somos amigos!* (Comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Efraín expone: *¡me agrada!* (Comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Isaac expresa: *hay buena relación con todos, evitamos meternos sus asuntos personales* (comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

El significado que los entrevistados dan a su trabajo, lo definen como:

Carmen comenta: *UAM no te acabes* (comunicación personal, 1 de octubre de 2025).

Omar declara: *UAM* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Suguey enuncia: *UAM no te cabes* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Efraín expone: *segunda casa* (comunicación personal, 2 de octubre de 2025).

Isaac expresa: *confortable* (comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

5.5.3. MUNDO 3 DE POPPER DE LOS PRODUCTOS DE LA MENTE HUMANA.

En cuanto al cumplimiento de las funciones todos afirman que se cumple con lo descrito dentro de sus funciones en el manual de puestos (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Sugey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

En lo que refiere a la comunicación para el aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, los participantes indican que se enteran por las publicaciones de las convocatorias sindicales (Carmen, comunicación personal, 1 de octubre de 2025; Omar, Sugey, Efraín, comunicaciones personales, 2 de octubre de 2025; Isaac, comunicación personal, 3 de octubre de 2025).

5.6. SECCIÓN DE SELECCIÓN Y ADQUISICIONES

Esta sección se integra, de acuerdo con la estructura expuesta por la propia COSEI, por seis colaboradores; con ello, se logró entrevistar a tres técnicos bibliotecarios que laboran en el turno matutino, y los nombres que se utilizan para el análisis de esta sección son: Bianca, Miriam y Jorge.

5.6.1. MUNDO 1 DE POPPER, EL DE LOS OBJETOS Y LAS ENTIDADES FÍSICAS.

Sobre el espacio físico, mobiliario, equipo y herramientas de trabajo los participantes expusieron:

Bianca —con rostro serio, pero voz apacible—, menciona:

Es luminoso, frío, estrecho y acogedor. El equipo y el mobiliario no son los adecuados, el equipo de cómputo ya tiene 12 años y con las actualizaciones se vuelve

lento para el desarrollo de trabajo, la silla está bien. No son suficientes los recursos y herramientas los sellos que ocupamos los heredamos de la persona anterior a mí, ya son muy viejos y están usados hemos pedido reposición ya que se van desgastando (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Miriam —sube la vista por un momento, y con tono serio—, narra:

Es aceptable, pero es difícil pasar entre escritorios, hay una columna y tenemos que estar moviendo los carros de libros para poder pasar, trabajamos con libros y está estrecho, también nos hace falta un librero. Los equipos y el mobiliario, los carros están desoldados, las llantas se atorán, no tenemos suficiente estantería, nos llevamos los libros a otro espacio y, por si fuera poco, se llevaron nuestra escalera. Los recursos y herramientas no son suficientes (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Jorge —con voz firme—, declara: *es apropiado para desempeñar bien mi trabajo, tengo el mobiliario, equipo y herramientas necesarias (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).*

En cuanto a afecciones físicas derivadas del entorno laboral, dos de los entrevistados afirmaron haber padecido en algún momento.

Bianca menciona: *resfriados muy recurrentes, alergias por el polvo de los libros, me gustaría que se modificaran, primero, las condiciones para recibir colecciones donadas, segundo, que nos presten más material para protegernos. Llegó una colección de donación sin tratamiento, muy sucia, con polvo y algunos libros con hongos, no tenemos lentes de protección y me dio una infección severa en los ojos (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).*

Miriam replica el punto de vista de Bianca (comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025).

5.6.2. MUNDO 2 DE POPPER, EL DE LAS EXPERIENCIAS SUBJETIVAS, DE LOS ESTADOS MENTALES, ESTADOS DE CONCIENCIA Y DISPOSICIONES PSICOLÓGICAS.

Cuestionando sobre los principales distractores que se generan dentro de su lugar de trabajo todos los participantes respondieron a que no existía alguno (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Continuando con la entrevista, ellos consideran su lugar de trabajo como seguro (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Referente a capacitación sobre prevención y riesgos en el trabajo, dos de los entrevistados expresan no contar con ella y no saben a quién recurrir en caso de presentarse una emergencia (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025).

Jorge declara: *si he recibido capacitación, se a quien dirigirme sobre seguridad, contamos con un servicio médico y el personal de Protección Civil* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Hablando sobre la importancia del trabajo, dos entrevistados consideran muy importante su actuar laboral (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto

de 2025), mientras Jorge indica que para el esto es irrelevante (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Bianca menciona:

Las labores que desempeñamos son el inicio del flujo de trabajo, sin él no habría libros en la estantería de la biblioteca, amo mi labor a pesar de que el sótano es un lugar muy frío y sucio, no hacen limpieza de manera adecuada (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Miriam narra: *tengo un sueldo que me sirve para vivir cómodamente, considero que todo me gusta de mi trabajo* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Jorge declara: *colaboro con indicaciones de mi jefa inmediata que me da buen trato* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

En cuanto al aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento, desarrollo los entrevistados contestaron afirmativamente (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025) mientras para Jorge, solo a él le han otorgado reconocimiento por su desempeño declara: *me reconocen dentro de la organización, pues cumplo con mi trabajo* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

La comunicación dentro de la sección de la COSEI es buena, efectiva y cualquier duda pueden dirigirse a su jefe en turno, así lo indicaron los entrevistados (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Bianca menciona: *siempre hay un ambiente de respeto y cordialidad* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Miriam narra:

Es agradable porque lejos de ser un jefe, es un compañero más en el trabajo, aquí los niveles jerárquicos están marcados por la universidad, pero ante el sindicato todos somos iguales, solo las funciones y responsabilidades son diferentes (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Del trato justo y equitativo, los entrevistados indican:

Bianca menciona: *en un 95% de las ocasiones nos dan un trato justo y equitativo, he tenido experiencias en donde por la misma circunstancia a alguien sí le dan el permiso y a otros no, esto me frustra* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Miriam narra: *aunque los estatutos así lo marcan, siempre hay un favorito, aunque eso no me importa* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Jorge declara: *si algo no entendemos hay una buena explicación lo que me hace sentir que es muy bueno porque se rinde mejor* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

De la relación con sus compañeros, todos los participantes expresaron que es muy buena, han hecho equipo para trabajar en la consecución de las metas y objetivos que persigue la COSEI (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Bianca menciona: *se generan más ideas y uno aprende a ser cooperativo* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Miriam narra: *es cordial, respetuosa, hay amistad y compañerismo. Siempre se entablan nuevas relaciones, es decir, se crean nuevas amistades* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Dos de los entrevistados indican que el trato de los jefes influye en ellos para tener un buen desempeño laboral (Bianca, comunicación personal, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025), mientras Miriam narra: *no, porque hay amigos con los que puedo contar y hacer ameno mi trabajo* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Al cuestionar sobre si han experimentado afecciones mentales derivadas de los conflictos sindicales o de la universidad, todos indicaron que no (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

De los planes y programas para cuidar la salud la mayoría desconoce este tema (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025) a excepción de Jorge que declara: *si son suficientes, hay mucha información* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Los entrevistados respondieron a que su motivación diaria a asistir a su trabajo es el buen ambiente laboral (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025), y agregaron:

Bianca menciona: *la sección es mi familia. mi jornada es tranquila* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Miriam narra: *me gusta mi trabajo y la relación que tengo con mis compañeros, la jornada laboral es relajada* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Jorge declara: *la universidad es un lugar de trabajo muy bonito en su ambiente, y todo su entorno* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Todos respondieron que sentían pertenencia en cuanto a su puesto laboral (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025), y agregaron:

Bianca menciona: *estoy tranquila por el momento, nada me agobia* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Miriam narra: *ayuda a relajarme el ambiente que se respira en el trabajo* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Jorge declara: *todo lo que me rodea es bueno* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

El significado que le otorgan a su trabajo cada entrevistado lo expresan de la siguiente manera:

Bianca menciona: *tranquilidad* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Miriam narra: *realización personal* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Jorge declara: *cumplir con una meta* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

5.6.3. MUNDO 3 DE POPPER DE LOS PRODUCTOS DE LA MENTE HUMANA.

En cuanto al cumplimiento de las funciones todos los participantes niegan que se cumple con lo descrito dentro de sus funciones en el manual de puestos. Debido a que es arcaico y no integra a las nuevas tecnologías (Bianca, Miriam, comunicaciones personales, 12 de agosto de 2025; Jorge, comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

En lo referente a la comunicación para el aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral los entrevistados se enteran por:

Bianca menciona: *por avisos del sindicato que se publican afuera del GIC* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Miriam narra: *por la capacitación y ascenso escalafonario* (comunicación personal, 12 de agosto de 2025).

Jorge declara: *por medio de mi jefe inmediato* (comunicación personal, 29 de septiembre de 2025).

Capítulo 6

6. CONCLUSIONES

Este apartado muestra, en un inicio las conclusiones generales derivadas de los resultados de la investigación, por cada una de las secciones, que la estructura organizacional de la COSEI considera; posteriormente, se presentan reflexiones sobre áreas de oportunidad en el desarrollo de la investigación; inmediatamente se exponen aspectos relevantes sobre el marco teórico y el método de aproximación, como elementos estructurales del diseño planteado para llevar a cabo la investigación. Finalmente, se habla sobre la aportación de esta investigación a los Estudios Organizacionales.

6.1. CONCLUSIONES SOBRE LAS SECCIONES QUE CONFORMAN LA COSEI

El espacio físico de trabajo de los bibliotecarios de la COSEI es descrito como afable en la mayoría de los casos, cuentan con mobiliario, equipo, herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera cómoda y eficiente, aunque no sean los mejores del mercado o sufran demoras en su abastecimiento, esto no repercute para que lleven sus tareas laborales de forma óptima. Los bibliotecarios, por lo general, se sienten a gusto en sus espacios físicos.

La gran mayoría de los bibliotecarios no cuenta con capacitación sobre prevención y riesgos laborales, pero aun así se sienten seguros dentro de su área laboral; y, en caso de algún incidente, pueden recurrir a alguna autoridad de la universidad o a sus compañeros de área, por lo que se sienten seguros en sus lugares. El aspecto social relevante aquí es las buenas relaciones y comunicación que existe dentro de su sección,

ya que hay la confianza, que percibe como un valor no negociable; así, con sus jefes y compañeros, profesan una comunicación directa, efectiva y de libre expresión, siempre bajo normas como el respeto, amabilidad y tolerancia, esto hace que la convivencia sea grata; además, su jornada laboral se transcurre en tranquilidad, lo que alimenta su sentido de pertenencia dentro de la COSEI; y esto, hace significativo su lugar de trabajo para los bibliotecarios.

La importancia que otorgan a su trabajo se acusa a su vocación hacia el servicio, a pesar de que experimentan afecciones físicas por el material contaminado y la mala limpieza de sus áreas de trabajo; sin embargo, siempre están dispuestos a seguir laborando, dejando en último plano las patologías; ya que, en caso de enfermarse, siempre pueden acudir al servicio médico.

Se desconoce si la universidad contempla programas de cuidado a la salud de los bibliotecarios, se sabe que cuentan con el seguro de gastos médicos mayores y del servicio médico en las instalaciones de la unidad; pero, esto no es relevante para ellos, al menos en la expresión cotidiana.

Como usos y costumbres, que se han adoptado dentro de la universidad, el trabajador puede disponer de tiempo para abandonar su lugar de trabajo y salir a cobrar su sueldo a las diferentes instituciones bancarias, este beneficio que no se encuentra enmarcado dentro del contrato colectivo de trabajo, pero se ha moldeado en la identidad colectiva y forma parte de la cultura organizacional.

Las funciones se cumplen de acuerdo con lo dispuesto en el manual de puestos; aunque, ocasiones existen abusos por parte de los bibliotecarios de base, quienes ignoran la autoridad de sus jefes, al considerarse protegidos por el sindicato.

Existen manifiestos de que el manual de puestos es arcaico, pues no contempla nuevas funciones derivadas del avance tecnológico; aunque en este, se indica que deben de efectuar actividades afines a su puesto.

Siempre hay oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización, estas van dirigidas a todo el personal, y se reconocen como un derecho de los trabajadores, quienes suelen aprovecharlas; con ello, se enriquece el bienestar individual y crece el valor que le otorgan a su trabajo, donde bibliotecario ve dirigido su futuro a la autorrealización; esto, es apreciable cuando en su manifiesto oral utilizan oraciones positivas como, UAM no te acabes; o resumen su sentir en palabras como realización, progreso, aprendizaje, segunda casa, paz, entre otros; con ello, los bibliotecarios confirman que su trabajo es significativo.

No se debe dejar de mencionar que, durante la última etapa del levantamiento de información, el personal de la COSEI se encontraba en capacitación para adoptar una nueva tecnología de información; ante ello, el personal se dividió en grupos para ser capacitados sobre el nuevo software del sistema operativo para la COSEI, lo que complicó el proceso de levantamiento de información y la localización de los bibliotecarios.

6.1.1. SECCIÓN DE BIBLIOTECA

Primer mundo de Popper, el de los objetos y las entidades físicas.

Para este mundo, se encuentra representado dentro de esta sección por el espacio físico de trabajo que ocupa la mayor parte del primer nivel y todo el segundo nivel del edificio de la COSEI en donde se encuentra el mural “Encuentro de tres tiempos”. Cuenta con equipos de cómputo para el catálogo digital para consulta y para el préstamo de material bibliográfico, un mostrador de préstamo y equipo de fotocopiado, dos salas de lectura, mesas de estudio en general, mesas de estudio para revisión bibliográfica, estantería doble con cinco entrepaños por lado, red de aire acondicionado, sistema de internet inalámbrico y conexiones de corriente disponibles al público, sistema de iluminación de emisión de luz blanca. El personal porta bata, zapatos de trabajo, cuenta con papelería básica, listos para interactuar y ayudar a los usuarios.

Este espacio es percibido positivamente como afable y suficientes por parte de los bibliotecarios, pero para que esta percepción sea totalmente genuina se debe de implementar mejoras en aspectos como la limpieza y subsanar los problemas de iluminación dentro de la estantería, planear, diseñar y distribuir adecuadamente el espacio entre los pasillos de los anaqueles para facilitar el acomodo o búsqueda de material bibliográfico; además de verificar que los monitores de los ordenadores sean adecuados para el personal.

Dentro del presupuesto anual se debe de considerar la adquisición de materiales que protejan al bibliotecario de contraer problemas de salud derivados de la manipulación de libros a causa de hongos o polvo residual del material en cuestión.

Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.

Aunque los bibliotecarios consideran físicamente su lugar de trabajo como seguro y tranquilo, se denota la sensación de intranquilidad, como parte de una disposición psicológica, debido a los posibles riesgos como un sismo, en donde la mala distribución entre los espacios de los estantes pueda caer encima de ellos, considerado comprometida su integridad física y emocional, dado que no cuentan con capacitación sobre riesgos laborales.

Otro factor que se muestra son los distractores que hay dentro de su trabajo, generado por el ruido proveniente de los usuarios, aunque son mínimos pueden ejercer estrés, pérdida de concentración y por lo tanto un decremento en el rendimiento laboral, por lo que se sugiere atender estos factores por medio de estrategias que coadyuven a la mejora del estado psicológico del trabajador.

El buen compañerismo, la comunicación abierta, los salarios competitivos, las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, el fuerte sentido de pertenencia y la creación de valores intangibles hacia su trabajo, son aspectos positivos que tienen un gran impacto dentro de las experiencias de los bibliotecarios, influyendo en sus estados mentales promoviendo un firme compromiso con su labor, reforzando la construcción del trabajo significativo y, con ello, mejorando el ambiente de trabajo.

Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.

El manual de puestos y los medios de comunicación empleados dentro de esta sección son productos de la mente humana de manera colectiva, integran funciones de

manera general a un determinado perfil de puesto, pero en cada sección se genera una división de funciones de acuerdo con objetivos y tareas asignadas a cada sección, en este caso sirven adecuadamente a su propósito original. Las funciones dentro de esta sección tienen como objetivo el proporcionar los recursos a través del servicio de información documental con que cuenta la biblioteca facilitando el acceso a los usuarios de esta comunidad universitaria.

6.1.2. SECCIÓN DE ACERVO AUDIOVISUAL

Primer mundo de Popper, el de los objetos y las entidades físicas.

Dentro de esta sección, este mundo se encuentra representado por el lugar físico de trabajo que se ubica en el primer nivel del edificio I. Cuenta con equipos de cómputo para el catálogo digital para consulta de material audiovisual y para su préstamo, un mostrador de préstamo, equipo de escaneo, vitrina de exhibición de nuevo material adquirido, mesas de luz, el material se encuentra bajo resguardo, red de aire acondicionado, escritorios y sillas ejecutivas, sistema de internet inalámbrico, sistema de iluminación de emisión de luz blanca. El personal porta bata, cuenta con papelería básica, interactúan muy poco con los usuarios debido a la poca demanda sobre consultado material audiovisual.

Es percibido positivamente como agradable, el mobiliario es ergonómico, con muy buena iluminación y ventilación, de recursos suficientes para los bibliotecarios, pero la limpieza deficiente, incumple las expectativas de los trabajadores, lo que afecta las experiencias de los bibliotecarios al ejecutar su trabajo, por lo que este elemento debe de ser corregido, así como la detección y reemplazamiento de equipo de cómputo

deficiente, lo que mejorará el desempeño laboral dando un mayor significado a la experiencia laboral.

Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.

Los bibliotecarios perciben su lugar de trabajo como seguro, confían plenamente en su superior ante cualquier eventualidad de riesgo, se denota un gran sentimiento de tranquilidad, como parte de un estado de conciencia, debido a que consideran su integridad física y emocional estable, aunque sería muy oportuno contar con capacitación sobre riesgos laborales, lo cual afianzaría mejor su percepción de seguridad en el trabajo, ya que al encontrarse rodeados de puertas y ventanales de cristal, el riesgo de accidente se encuentra más latente.

Existen distractores dentro de su trabajo ocasionados por el ruido que generan los usuarios al hablar, pero aun así los bibliotecarios poseen control de concentración lo que es un aspecto positivo ya que no afecta su rendimiento laboral, anulando el estrés o acumulación de trabajo por este factor.

El gran compromiso de convicción hacia su profesión, el estrecho lazo de convivencia interpersonal dentro de la sección, la comunicación, los salarios competitivos, las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, han creado un sólido sentido de pertenencia dentro del bibliotecario generando valores no negociables hacia su trabajo, son aspectos positivos que tienen un gran impacto dentro de las experiencias de los bibliotecarios, influyendo en sus estados mentales promoviendo un firme

compromiso con su actuar laboral. Pero para reforzar la experiencia del trabajo significativo de debe de mejorar la comunicación, haciéndola totalmente abierta.

Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.

Los productos de la mente humana están contenidos de manera colectiva en los medios de comunicación que se emplean dentro de la sección y en el manual de puestos, donde el rol y las funciones laborales de los bibliotecarios se realizan conforme a lo establecido dentro de este documento, que tienen como finalidad proveer a la comunidad de equipo y material de audio y video, áreas de exposición y espacios para la revisión de material bajo este formato; otorgando a ellos un sentido de seguridad y poder como una forma de disposición psicológica, que puede emplearse de manera equivocada al abusar de esto, sobrepasando las normas de convivencia, respeto y tolerancia, principalmente en contra de sus jefes inmediatos.

6.1.3. SECCIÓN ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO

Primer mundo de Popper, el de los objetos y las entidades físicas.

Como se ha mencionado anteriormente, este mundo se encuentra representado por el lugar físico espacial dentro de esta sección, ubicado en la planta baja del edificio de la COSEI, con mobiliario de oficina ejecutivo, sillas ergonómicas, los espacios entre escritorios es reducido, cuentan con equipos de cómputo, las impresoras que hay son de uso compartido, existe buena iluminación y ventilación, pero una limpieza deficiente, esta sección no interactúa con los usuarios.

El lugar de trabajo es percibido por el personal como un espacio satisfactorio, aunque perfectible, creando una correlación positiva con el trabajo significativo, pero se

recomienda implementar mejoras en los equipos de cómputo debido a su obsolescencia, lo que facilitara su desempeño, reduciendo su nivel de frustración y estrés, mejorando considerablemente la experiencia subjetiva laboral. Implementar mejoras continuas por medio de planes y programas sobre la limpieza con la finalidad de erradicar el trabajo insalubre causado por focos de infección y alergias contenidos en el material bibliográfico, lo que mejorará la percepción del lugar de trabajo, por consiguiente, mejorará el ambiente laboral.

Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.

Los bibliotecarios consideran que su lugar de trabajo existe pocos distractores, su sección comunica a otras áreas por lo que eventualmente se convierte en un pasillo, pese a esta condición su ánimo no laboral no merma, esta disposición psicológica positiva elimina cualquier tipo de estrés o ansiedad, lo que hace mayormente significativo su trabajo. También perciben su trabajo como seguro, cuentan con una salida de emergencia, además de encontrarse en la planta baja lo que facilita su evacuación ante una eventualidad de riesgo, aunque no saben a quién recurrir en caso de un riesgo laboral, lo que afecta su estado de conciencia, por lo que se recomienda implementar programas sobre riesgos en el trabajo, logrando mejorar su nivel de conocimiento y saber cómo actuar en caso de presentarse una emergencia.

Los bibliotecarios de esta sección demuestran un elevado ego profesional, este estado mental puede ser negativo al sentirse indispensables dentro de la sección, puede generar conflictos entre jefes y subordinados, por lo cual es importante vigilar y corregir posibles desviaciones que se deriven de esta conducta.

Las buenas relaciones interpersonales, la comunicación abierta, las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, dan fuerte sentido de pertenencia y la creación de valores afianzados en la confianza y bienestar, además de las emociones de orgullo y alegría, el enriquecimiento intelectual que adquieren mediante su trabajo, son elementos positivos de gran impacto dentro de las experiencias de los bibliotecarios, influyendo en sus disposiciones psicológicas, estados mentales y de conciencia; acrecentando la construcción del trabajo significativo y, con ello, una mejora permanente en el ambiente laboral.

Se recomienda hacer un examen psicológico en algunos casos particulares en donde se indica la presencia de mobbing, para descartar que sea solo un estado mental individual, pero sí se llegará a determinar la existencia de este fenómeno organizacional dentro de la COSEI, diseñar planes y programas para su erradicación, o en su defecto, para su control. En el caso de problemas de estrés laboral, adecuar los planes y programas para su correcta atención.

Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.

El manual de puestos y los medios de comunicación son productos de la mente humana. En esta sección los trabajadores concuerdan en que las funciones se ejecutan conforme a las funciones concernientes a esta sección, que es el procesamiento técnico de los materiales bibliográficos que se integrarán como parte del acervo. Este cumplimiento de funciones les da a los trabajadores un estado de seguridad, ya que conocen abiertamente los alcances, sanciones y órganos vigilantes de su cumplimiento, lo que hace afable el trabajo dándole mayor significado.

6.1.4. SECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Primer mundo de Popper, el de los objetos y las entidades físicas.

Los elementos que comprenden este mundo se encuentran dentro de esta sección representados por el espacio físico de trabajo, ubicado en la planta baja dentro del edificio de la COSEI, entre las oficinas de la coordinación y la sección de análisis bibliográfico, además de tener un acceso directo para subir a la sección de biblioteca, el mobiliario es contemporáneo de carácter ejecutivo, poseen buena iluminación y ventilación, cuentan con computadoras y papelería básica para llevar a cabo sus funciones cotidianamente.

Esta sección percibe su lugar de trabajo como grato, indica que los recursos son suficientes para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente, pero para que esta percepción sea una realidad se debe de implementar mejoras, así como mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos tecnológicos, además de un presupuesto mayor para la adquisición y reemplazamiento de equipos obsoletos, así como de herramientas y materiales, que mejoren la experiencia dentro del desempeño laboral.

Un aspecto correlacional negativo, que hacen mención, es la mala limpieza que se hace en sus lugares de trabajo, se ha generado desarrollo de patologías cutáneas, oftalmológicas y respiratorias en los bibliotecarios debido a la manipulación de material contaminado, creando un trabajo riesgoso e insalubre, por lo que se debe de tomar medidas sanitarias para salvaguardar la salud del personal.

Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.

Los bibliotecarios perciben su lugar de trabajo como seguro, como parte de su disposición psicológica, pero no saben cómo actuar ante un evento de riesgo laboral por lo que es importante implantar cursos efectivos sobre prevención de riesgos, generando experiencias positivas en ellos, lo que dará un mayor significado a su trabajo.

Los bibliotecarios consideran que existe un nivel de distracción demasiado tolerable, ya que, al estar comunicado con las otras áreas, habitualmente su sección se convierte en un pasillo muy concurrido por el personal, esta disposición psicológica positiva elimina cualquier tipo de estrés o ansiedad, haciendo su experiencia laboral más relajada.

El personal de la sección considera importante su trabajo, debido a que poseen un alto sentido de vocación y convicción en el servicio, además el buen compañerismo, la comunicación abierta, la buena remuneración monetaria, la gratitud de los usuarios, los obsequios, las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, el reconocimiento, el fuerte sentido de pertenencia y la creación de valores fuertemente arraigados hacia su trabajo, son aspectos positivos que tienen un fuerte impacto dentro de las experiencias de los bibliotecarios, influyendo en sus disposiciones psicológicas y en sus estados mentales, reafirmando vigorosamente el compromiso con su trabajo, alimentando la construcción del trabajo significativo.

Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.

El manual de puestos y los medios de comunicación empleados dentro de la sección de documentación son productos de la mente humana de manera colectiva que sirven adecuadamente a su propósito de apoyar a los proyectos de investigación, mediante la asesoría especializada, búsqueda de información en data base, análisis de citas y recuperación de materiales por medios electrónicos.

6.1.5. SECCIÓN DE HEMEROTECA

Primer mundo de Popper, el de los objetos y las entidades físicas.

Este mundo, se encuentra representado por el espacio físico de trabajo dentro de esta sección, la cual se encuentra ubicada en la planta baja del edificio I. cuenta con equipos de cómputo que contienen el catálogo digital para consulta y para el préstamo de material histórico, un mostrador de préstamo y equipo de fotocopiado, además de una sala de consulta, mobiliario ergonómico, buena iluminación y ventilación.

Esto es percibido positivamente como afable, sobre los recursos consideran que son suficientes por parte de los bibliotecarios, pero para que esta percepción se conserve se debe implementar planes y programas de mantenimiento preventivo y correctivo para las PC, así como mejoras en la limpieza sobre todo en los lugares de trabajo, ya que el personal encargado de esto realiza la limpieza de manera superficial.

Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.

Aunque los bibliotecarios conciben su lugar de trabajo como seguro, se recomienda la implementación de cursos de capacitación sobre riesgos de trabajo, lo cual dará mayor significado a su trabajo al construir una experiencia en el estado de conciencia individual y colectivamente, ante el riesgo latente de un evento negativo, ya que no se encuentran muy próximas a ellos las salidas de emergencia.

Sentido de convicción sobre el servicio, el buen compañerismo, la comunicación abierta, los salarios competitivos, las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, el reconocimiento laboral, el fuerte sentido de pertenencia y la creación de valores morales de bienestar dentro de su trabajo, son elementos positivos que impactan al actor laboral transformando sus estados mentales, nutriendo la construcción del trabajo significativo.

Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.

De los productos de la mente humana, el manual de puestos es uno de ellos, esta sección de la COSEI indica que sus funciones se ejecutan conforme a la suscripción, registro y proceso técnico de las publicaciones periódicas con el objeto de poner a disposición de los usuarios, cumpliendo con un buen desempeño laboral.

También se pueden visualizar a través de las convocatorias que publican por la parte sindical, lo que les hace sentir bien al estar informados, por lo que cumple con facilitar el flujo de información dentro de la sección.

6.1.6. SECCIÓN DE SELECCIÓN Y ADQUISICIONES

Primer mundo de Popper, el de los objetos y las entidades físicas.

El primer mundo se encuentra representado en esta sección por el espacio físico de trabajo, ubicado en la planta baja del edificio de la biblioteca, con mobiliario de oficina ejecutivo, los espacios entre escritorios son estrechos, cuentan con equipos de cómputo e impresoras lentas, los recursos que se requieren no se abastecen en tiempo y forma, aunque existe buena iluminación y ventilación, esta sección interactúa con personal y proveedores.

Este mundo es percibido negativamente como no adecuado y carente de recursos por parte de los bibliotecarios, por lo que es urgente evaluar, rediseñar y acondicionar la distribución de los espacios físicos de trabajo, cambio de mobiliario, renovación de equipo de cómputo, mayor adquisición de herramientas y recursos materiales, con ello se mejorará considerablemente la experiencia laboral.

Se debe de considerar la adquisición de equipo y materiales que protejan al bibliotecario de contraer problemas de salud derivados de la manipulación de libros a causa de hongos o polvo residual del material en cuestión, buscando erradicar el trabajo insalubre.

Mundo 2 de Popper, el de las experiencias subjetivas, de los estados mentales, estados de conciencia y disposiciones psicológicas.

Aunque los bibliotecarios perciben su lugar de trabajo como seguro, es necesario implementar cursos de capacitación y prevención de riesgos, lo que dará un verdadero sentido de seguridad en caso de que se presente algún percance.

Los bibliotecarios conciben su trabajo como muy importante basado en el gran sentido de convicción profesional, la buena relación con su superior, la comunicación abierta, los buenos salarios, las oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, el sólido sentido de pertenencia y la creación de valores hacia su trabajo, son elementos positivos que influyen en sus estados mentales reforzando el trabajo significativo.

Un aspecto negativo relevante que tratar es el favoritismo, ya que los bibliotecarios han expresado sobre este fenómeno organizacional; a pesar de su carácter subjetivo y la complejidad para su eliminación dentro de la organización, es necesario generar conciencia sobre las repercusiones que conlleva este tipo de práctica.

Mundo 3 de Popper de los productos de la mente humana.

Referente a los productos de la mente humana se tiene el manual de puestos. Los trabajadores de la sección indican que no se ejerce conforme a lo estipulado ya que no comprende en su totalidad el propósito de adquirir los títulos bibliográficos suficientes que se requieren en los planes y programas de estudio de la universidad, además, dicho escrito es considerado como arcaico, pues se considera que no contempla las innovaciones tecnológicas. Pese a ser un elemento negativo, no decremente el valor intrínseco que le dan a su trabajo, por lo que es imperativo el acercarse a las autoridades vigilantes para que se cumpla con lo descrito en el, además las revisiones anuales deben de estar a cargo de personal altamente capacitado para que sea lo más específico posible comprendiendo el avance tecnológico.

Otro producto de la mente son los medios de comunicación empleados, que cumplen con el objetivo para el cual fueron diseñados: informar en tiempo y forma.

6.2. REFLEXIONES SOBRE ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Cabe mencionar que, el levantamiento de información se realizó en dos momentos, iniciando con la observación, esta etapa se realizó de manera paralela al periodo en el que se asistía a clases de posgrado, y fue el periodo de mayor temporalidad. Esto se realizó bajo a motivación de ir obteniendo avances en el desarrollo de la tesis; sin embargo, finalmente esto no resultó ser buena idea, porque no se contaba con un anclaje teórico robusto, ocasionando predisposición a múltiples aspectos que erróneamente no están asociados ni al paradigma, ni al marco teórico que regirá la investigación; sin embargo, uno como investigador novato piensa que será tarea fácil y no es así.

En la segunda etapa del levantamiento de información, ya teniendo en claro el enfoque y los instrumentos, el investigador debe de conocer la ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares, pues independientemente de ser un tema que ha cobrado relevancia, esto permitirá tener seguridad de no generar ningún problema a futuro.

La Ley señala que el tratamiento de datos personales es solo bajo consentimiento por escrito y que sólo lo puede utilizar la persona a la cual se le otorgó el permiso, y no puede mostrarlo a terceros en ninguna circunstancia, ni hacer uso de cualquier tipo de imágenes, videos o audios. Esta es la razón por la cual se omiten los nombres reales, siendo sustituidos por ficticios.

La falta de experiencia para entrevistar a los trabajadores resultó en una complicación operativa, en ocasiones el ambiente que se presentó fue poco comfortable,

debido a preconcepciones que tienen los trabajadores, en varias ocasiones aludieron a posturas sindicales como reflejo de las corrientes políticas a las que son militantes, aunque otros momentos, su postura cambiaba a diametralmente, reflejando total apoyo a la figura de universidad. Así fue como, en el primer contacto, normalmente se encontró hermetismo y apatía, los trabajadores se negaban a ser entrevistados, manifestando en ocasiones desconfianza, pues me percibían como externo a la institución; con el transcurrir del tiempo, los bibliotecarios se tornaron más accesibles.

6.3. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE EL MARCO TEÓRICO

El marco teórico utilizado en esta investigación cumple con el cometido para dar cuenta sobre la forma en la que se ha construido el trabajo significativo entre el personal bibliotecario de la COSEI.

Para ello, fue necesario crear un puente teórico entre los conceptos de Vesga y los tres mundos de Karl Popper, esto bajo la sombra del paradigma interpretativo; como experiencia de formación académica, esto generó, al principio incomodidad, pues a pesar de la insistencia en el posgrado para incorporar otros enfoques, la tradición traiciona, con lo cual se orienta a usar conceptos deterministas y a medir los factores físico-espaciales, psicológicos, sociales y organizacionales, de manera instrumental.

6.4. CONCLUSIONES SOBRE EL MÉTODO

El método de aproximación de carácter cualitativo ha permitido conocer los factores que hacen al trabajo significativo en los bibliotecarios de la COSEI, con lo cual se abandona la intencionalidad de la administración para medir o generar indicadores sin conocer otros aspectos que son relevantes en la relación laboral.

A través de la observación, y de la aplicación de entrevistas semiestructuradas ha sido posible conocer elementos subjetivos que los propios colaboradores han construido con el paso del tiempo; así como, las experiencias de los bibliotecarios dentro de su entorno laboral.

Con ello, fue posible comprender e interpretar el papel que juegan los factores físico-espaciales, psicológicos, sociales, y organizacionales; que, de alguna manera, influyen en el comportamiento individual, y en el accionar colectivo de la organización.

El método proporcionó la flexibilidad necesaria para abordar temas emergentes, que bajo otras miradas podrían ser etiquetados de ser subjetivos; como ejemplo, podemos mencionar la apatía que se genera en el trabajador derivada de su posición ante algunas acciones sindicales; también, la prevalencia de usos y costumbres que en otros lados carecen de sentido, pero que en esta organización coadyuvan a lubricar las relaciones sociales, y formales organizacionales, que fortalecen el sentido de pertenencia a la institución y compromiso hacia su trabajo.

6.5. CONCLUSIONES SOBRE EL APORTE A LOS ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

El fenómeno social que se abordó en este trabajo de investigación fue cobijado por el paradigma interpretativo; y aunque, en los Estudios Organizacionales existe apertura para los diversos paradigmas, sus consecuentes epistemologías y diferentes formas de aproximación, este trabajo puede ser etiquetado como diferente, pues pone principal énfasis en la forma en la que se construye el trabajo significativo.

Siendo así, es menester de los Estudios Organizacionales atender diferentes espacios de oportunidad teórica y metodológica; o particularidades organizacionales, con

intención para abonar a la conversación y comprensión del fenómeno social, y poder especificar aquellas características únicas, singularidades organizacionales, o comportamientos que hacen diferentes a los colaboradores en comparación con las demás organizaciones.

Los resultados y las conclusiones generadas con esta investigación no tienen pretensiones para que sean aceptadas como una verdad absoluta; sin embargo, fungen como un avance que coadyuva a seguir construyendo bases teóricas y metodológicas para que futuras investigaciones puedan refutar, complementar o repetir las formas indagar en las organizaciones, y así, aspirar a poder comprender mejor aquellos factores que contribuyen a que el trabajo sea significativo.

Finalmente, habrá que volver a mencionar que el trabajo que tienen los Estudios Organizacionales es mejorar la comprensión de las organizaciones ante la infinidad de cambios, que tanto los individuos, como las organizaciones, experimentan con el transcurrir del tiempo; con ello, se mantiene el reto para los Estudios Organizacionales.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, D., & May, C. (2017). Organizing Practice and Practicing Organization: An Outline of Translational Mobilization Theory. *Sage Open*, 7(2), 1–14. <https://doi.org/10.1177/2158244017707993>
- Álvarez Newman, D. (2012). El toyotismo como sistema de flexibilización de la fuerza de trabajo. Una mirada desde la construcción de productividad en los sujetos trabajadores de La fábrica japonesa (1994-2005). *Si Somos Americanos*, 12(2), 181–201. <https://doi.org/10.4067/S0719-09482012000200008>
- Álvarez Newman, D. (2015). Poder, control y producción de subjetividad en las prácticas laborales del toyotismo. *MIRIADA*, 5(9), 111–128. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5039186>
- Álvarez Newman, D. (2017). La hegemonía del capital. In *La hegemonía del capital* (5). Teseo. <https://doi.org/10.55778/ts502916781>
- Anguita, J. (2020, March 7). *Evolución del trabajo a lo largo de la historia*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/evolución-del-trabajo-lo-largo-de-la-historía-jose-anguita-diez>
- Anónimo. (n.d.). *Palabras de oro alimento del alma*. Ediciones Aguilar.
- Asociación Española para la calidad. (2025). *World Class Manufacturing*. <https://www.aec.es/conocimiento/centro-del-conocimiento/world-class-manufacturing/>

- Barba, A. (2013). Conferencia Administración, Teoría de la Organización y Estudios Organizacionales. Tres campos de conocimiento, tres identidades. *Gestión y Estrategia*, 44, 139–151.
- Bellon Álvarez, L. A. (2006). ¿Del fordismo a la acumulación flexible? Comparaciones y críticas a las diferentes formas de producción. *Mercados y Negocios*, 14(14), 44–60.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571864035003>
- Bencomo E., T. Z. (2008). “El trabajo” visto desde una perspectiva social y jurídica. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (7), 27–57.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2008.7.9555>
- Bendassolli, P., & Guedes Gondim, S. M. (2014). Significados, sentidos y función psicológica del trabajo. Discusión de esta tríada conceptual y sus desafíos metodológicos. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 32(1), 131–147.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79929780010>
- Berger, P., & Luckmann, T. (1995). *La construcción social de la realidad* (S. (Trad.) Zuleta, Ed.; 13ª). Amorrortú Editores.
- Berriel García, M. E. (2021). *Entorno físico del espacio de trabajo y su impacto en el clima laboral de las organizaciones en México* [Tesina]. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. Hora S.A.
https://www.academia.edu/33815657/El_Interaccionismo_Simbolico_Perspectiva_y_Metodo_Blumer_1_pdf

Boza, M. (2012). El paradigma de investigación: “La estrella polar del científico.” *Revista Educare*, 16(1), 121–142. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/199/192>

Claudia Figari. (2011). Work discipline and corporate training in modernising large companies in Argentina. *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 5(1), 130–149. <https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.5.1.0130>

Clegg, S., & Hardy, C. (1999). *Studying Organization: Theory & Method*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446218556>

Confederación Salud Mental España. (2025). *La importancia de la salud mental para el bienestar Laboral*. Confederación Salud Mental España. <https://consaludmental.org/centro-documentacion/importancia-salud-mental-bienestar-laboral/>

Coriat, B. (2000). *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el Taylorismo, el Fordismo y la producción en masa* (12ª). Siglo XXI Editores.

De la Rosa Albuquerque, A., & Contreras Manrique, J. C. (2007). El partido político: entre la ciencia política y los estudios organizacionales. *Scielo*, 3(2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332007000200002&lng=es&tlng=es

Del Prado, J. (2025). *Organización del trabajo según Elton Mayo*. IMF Blog de PRL. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/organizacion-del-trabajo-segun-elton-mayo-escuela-de-relaciones-humanas/>

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2012). Introducción: Ingresando al campo de la investigación cualitativa. In M. E. (Trad.) Perrone (Ed.), *Manual de investigación cualitativa* (pp. 1–29). Gedisa. https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/manual_investigacion_cualitativa.pdf

Donawa Torres, Z. A. (2018). Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones. *NOVUM, Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2^a época(enero-junio), 144–163. <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360729009/html/#:~:text=Los gerentes deben cumplir con,motivación y la satisfacción laboral>

Educate 360 Professional Training Partners. (2025). *Historia de Six Sigma: Explorando las raíces*. Six Sigma Online. <https://www.sixsigmaonline.org/six-sigma-history/>

Estrada Salazar, J. G., Guerrero Pupo, J. C., machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67–75. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3168564>

Flick, U. (2015). ¿Qué es la investigación cualitativa? In T. Del Amo & C. (Trads.) Blanco (Eds.), *El diseño de investigación cualitativa* (1^a, pp. 19–36). Ediciones Morata.

Flick, U. (2018). Investigación cualitativa: Relevancia, historia y rasgos. In T. del Amo (Ed.), *Introducción a la investigación cualitativa* (4^a reimpre, pp. 15–28). Ediciones Morata S.L. Fundación Paideia.

Frederick, D. (2025). Trabajo. In *Enciclopedia Iberoamericana* (1^a, p. en línea). Enciclopedia Iberoamericana. <https://enciclopediaiberoamericana.com/trabajo/>

- Friedmann, G. (1956). Valor y límites de las relaciones industriales. In M. E. (Trad.) Vela (Ed.), *Problemas humanos del maquinismo industrial. La crisis del progreso ¿Dónde va el trabajo humano?* (1ª, pp. 490–498). Editorial Sudamericana.
- Gero. (2015). *Consecuencias del fordismo en la clase obrera*. Trabajo y Ciudadanía. <https://trabajo-y-ciudadania.blogspot.com/2015/04/consecuencias-del-fordismo-en-la-clase.html>
- Gonzales-Miranda, D. R. (2014). Los Estudios Organizacionales. Un campo de conocimiento comprensivo para el estudio de las organizaciones. *Innovar*, 24(54), 43–58. <https://doi.org/10.15446/innovar.v24n54.46431>
- Gonzales-Miranda, D. R. (2020). Los Estudios Organizacionales en Latinoamérica: ¡Vuelta al terreno áspero! *Revista de Administração de Empresas*, 60(2), 104–119. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020200204>
- Heidegger, M. (1997). El estar-en como tal. In J. E. (Trad.) Rivera & Philosophia.cl (Eds.), *Ser y Tiempo* (Digital, pp. 135–181). Escuela de filosofía Universidad ARCIS. <http://www.heideggeriana.com.ar>
- Hernández Pacheco, F., & Quezada Escamilla, D. (2016). Los recursos humanos en las bibliotecas públicas de México: una investigación exploratoria. *Investigación Bibliotecológica*, 30(68), 17–50. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2016000100017#:~:text=versión On-line ISSN 2448-8321versión impresa ISSN 0187-358X

- Higgs, H., Smith, A., & Cannan, E. (1904). An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations. *The Economic Journal*, 14(56), 599–60.
<https://doi.org/10.2307/2221259>
- Holstein, J. A., & Gubrium, J. F. (2013). Práctica interpretativa y acción social. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Las estrategias de investigación cualitativa. Manual de investigación cualitativa. Volumen III* (1st ed., pp. 228–269). Editorial Gedisa.
- Jimeno Espadas, R. (2021). El Construccinismo, una perspectiva que debe ser incluida en los Estudios Organizacionales. In L. J. Alvarado-Peña (Ed.), *Serie de Investigación de REOALCEI* (1ª, pp. 217–235). High Rate Consulting / REOALCEI.
<https://doi.org/10.38202/seriesinvreocalcei.09>
- Kuhn, T. (2004). *La estructura de las revoluciones científicas* (A. (Trad.) Contin, Ed.; 8ª reim). Fondo de Cultura Económico.
- Lago, J. L. (2014). La polivalencia: una aproximación a su factibilidad. *FACES Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 20(42–43), 21–36.
https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2105/1/FACES_n42-43_21-36.pdf
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de Administración* (1ª). Fundación Universitaria del Área Andina.
- López García, M. J. (2009). La evolución del concepto de trabajo a lo largo de la historia. In *Psicología Laboral* (Sociología 10544; Ficha de Cátedra).
<https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-de-moron/sociologia/neffa-evolucion-concepto-trabajo-a-traves-de-la-historia/91777008>

- LSSQ Consulting. (2022). *Motorola o los inicios del Seis Sigma*. Six Sigma. <https://lssq-consulting.com/motorola-o-los-inicios-del-seis-sigma/>
- Magallón Díez, M. T. (2004). La figura del cambio organizacional en la construcción de la teoría de la organización. Evolución y nuevas perspectivas. In L. (Coord.) Montañó Hirose (Ed.), *Los Estudios Organizacionales en México. Cambio, poder, conocimiento e identidad* (1ª, pp. 65–91). Universidad Autónoma Metropolitana / Miguel Ángel Porrúa.
- Malvezzi, S. (2013). A gestao de pessoas no contexto da estrutura de redes: Desafios para a sociedade, empresas e indivíduos. *Perspectivas Em Gestão & Conhecimento*, 3(Número Especial), 6–17. <https://cip.brapci.inf.br//download/51610>
- Marredo Rosa, J. (2023). *Cómo hacer frente al desgaste y el agotamiento en el trabajo*. The Conversation. <https://theconversation.com/como-hacer-frente-al-desgaste-y-el-agotamiento-en-el-trabajo-212934>
- Martínez Godínez, V. L. (2013). Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. In *Paradigmas de Investigación*. (pp. 4–10). UDGVirtual. http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf
- Medina, C. (2010). Los Estudios Organizacionales entre la Unidad y la Fragmentación. *Cinta de Moebio*, (38), 91–109. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2010000200005>
- Medina, J. (2023). *Método Just in time: qué es, orígenes y cómo se aplica*. Toyota Material Handling. <https://blog.toyota-forklifts.es/origenes-just-in-time>

- Mendoza Torres, M. R., & Ortiz Riaga, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 14(1), 118–134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *Ride Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Montaño Hirose, L., Alvarado Altamirano, S., Barba Álvarez, A., & Soría Romo, R. (2004). *Cambio, poder, conocimiento e identidad* (M. Á. Porrúa, Ed.; 1st ed.). Universidad Autónoma Metropolitana.
- Morales Mosquera, M. E. (2012). Los estudios organizacionales: un complemento para el estudio de la gestión social. *AD-Minister*, (21), 117–133. <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n21/n21a8.pdf>
- Orejuela Gómez, J. J., & Ramírez, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 125–144. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100009
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *El gran problema del empleo en el mundo: Las malas condiciones de trabajo*. Perspectivas Sociales y Del Empleo En El Mundo - Tendencias 2019. <https://www.ilo.org/es/resource/news/el-gran-problema-del-empleo-en-el-mundo-las-malas-condiciones-de-trabajo>

Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de La Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología Para América Latina*, 13. https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Ospina Mateus, H. (2023). *¿Cómo cuidar la salud física en el trabajo?* Universidad Tecnológica de Bolívar. <https://www.utb.edu.co/blog/blog-ingenieria/como-cuidar-la-salud-fisica-en-el-trabajo/#:~:text=La salud física en el trabajo es la evaluación de,%2C motrices%2C físicas y cognitivas.>

Paes de Paula, A. P. (2016). Beyond paradigms in Organization Studies: the Circle of Epistemic Matrices. *Cadernos EBAPE.BR*, 14(1), 24–46. <https://doi.org/10.1590/1679-395131419>

Peiró, R. (2024). *Teoría de las relaciones humanas*. Economipedia.Com. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>

Pérez Marcos, M. (2023). La verdad práctica y el Mundo 3 de Karl Popper. *Contrastes.Revista Internacional de Filosofía*, 28(3), 63–81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9219889>

Pérez Peñaloza, J. (2014). *“Just in time” aplicado en la industria de la construcción* [Tesina, Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://tesiunamdocumentos.dgb.unam.mx/ptd2014/enero/0707574/0707574.pdf>

Portal ISNP. (2023). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Gobierno de México.
<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Pujol, A. (2011). La tensión entre lo prescrito y real y su impacto en la calidad del trabajo subjetivamente percibida: un análisis clínico. In J. C. Zanelli, N. Silva, & S. (Orgs.) da Rosa Tolfo (Eds.), *Processos psicossociais nas organizações e no trabalho* (1ª, pp. 1–21). Casa do Psicólogo.
<https://www.researchgate.net/publication/267331886%0ALa>

Ramírez Martínez, G., Larios Vargas, G., & De la Rosa Albuquerque, A. (2011). Estudios Organizacionales y Administración. Contrastes y complementariedades: Caminando hacia el eslabón perdido. *Revista Electrónica Forum Doctoral, Especial*(3), 7–54.
[http://www.eafit.edu.co/revistas/forum-doctoral/Documents/ed3/ESTUDIOS-ORGANIZACIONALES-Y-ADMINISTRACION-\(1\).pdf](http://www.eafit.edu.co/revistas/forum-doctoral/Documents/ed3/ESTUDIOS-ORGANIZACIONALES-Y-ADMINISTRACION-(1).pdf)

Ramos Flores, J. (2022). *Edmundo Husserl y el paradigma interpretativo/fenomenológico*. Instituto de Investigaciones Jurídicas Rambell.
<http://institutorambell.blogspot.com/2022/06/edmund-husserl-y-el-paradigma.html>

Rodríguez Cremades, D. (2017). *El Método de Producción Just in Time* [Tesis de Licenciatura]. Universitas Miguel Hernández.

Sanabria, M., Saavedra, J. J., & Smida Ali. (2014). *Los Estudios Organizacionales: Fundamentos, evolución y estado actual del campo* (1°). Editorial Universidad del Rosario.
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://editorial.urosario.edu.co/page/flip/acceso-abierto/oa_los-estudios-organizacionales.pdf

- Sánchez-Castañeda, A., & Rueda-Rodríguez, A. E. (2010). Barbagelata, Héctor-Hugo. El particularismo del derecho del trabajo y los derechos humanos laborales. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (10), 485–490. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ij.24487899e.2010.10.9623>
- Sandoval Casilimas, C. A. (2002). La implementación y gestión de los procesos de investigación social cualitativos. In *Investigación cualitativa* (1ª, pp. 131–179). Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.
- Santa Cruz, R. (2016). *Honda desarrolla un nuevo sistema de montaje de automóviles*. Ing. Santa Cruz - Ingeniería MSC s.r.l. <https://ingenierosantacruz.wordpress.com/2016/04/25/honda-desarrolla-un-nuevo-sistema-de-montaje-de-automoviles/>
- Sayer, A. (1992). *Method in Social Science: A realist approach* (2nd ed.). Routledge.
- Six Sigma. (2024). *¿Qué es la teoría de las restricciones? Una guía completa*. SixSigma.Us. <https://www.6sigma.us/six-sigma-in-focus/theory-of-constraints/#:~:text=Elevar la restricción,y resolución de nuevas restricciones.>
- Taylor, F. (1997). ¿Qué es la administración científica? In *Clásicos en administración* (pp. 77–80). Limusa.
- Thyry-Cherques, H. R. (2012). Apresentação. In *Conceitos e Definições. O Significado em Pesquisa Aplicada nas Ciências Humanas e Sociais* (1st ed., p. 11). Editora FGV. <https://books.google.com.mx/books?id=SYpIDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. (2025a). *Antecedentes de la Biblioteca*. Secretaría de Unidad UAM -A. Antecedentes de La Biblioteca. <http://cosei.uam.mx/pdf/Antecedentes.pdf>
- Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. (2025b, May 12). *Estructura organica. Unidad Azcapotzalco*. Estructura Orgánica Unidad Azcapotzalco. https://transparencia.uam.mx/estructura/org_azc.html
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, Secretaría de unidad, & Coordinación de Servicios de Información. (2025). *Planos de la COSEI: distribución de mobiliario*. Zaloamatl.
- Vargas, E., Canales-Johnson, A., & Fuentes B., C. (2013). Neurofenomenología del tiempo según Francisco Varela: ¿la temporalidad de la conciencia explicada? *Actas Españolas de Psiquiatría*, 41(4), 253–262. <https://actaspsiquiatria.es/index.php/actas/article/view/824/1309>
- Vargas Hernández, J. G., Muratalla Bautista, G., & Jiménez Castillo, M. T. (2018). Sistemas de producción competitivos mediante la implementación de la herramienta Lean Manufacturing. *Ciencias Administrativas*, (11), 81–95. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382018000200081&script=sci_arttext
- Vesga Rodríguez, J. J. (2017). Conceptualization in work and organizational psychology: need for congruence with phenomena and facts. *Quaderns de Psicologia*, 19(1), 89–100. <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1385>

Vidal, S. (2020a). *Método Lean en Ford. Otro ejemplo en automoción*. Dynamic.
<https://www.dynamicgc.es/lean-en-ford-ejemplo-automocion/>

Vidal, S. (2020b). *Nike Lean manufacturing. La transformación del sistema de producción*. Dynamic. <https://www.dynamicgc.es/lean-nike/>

Weber, M. (1979). *El político y el científico* (5ª). Alianza Editorial S.A.

Wikipedia. (2025). División del trabajo. In *Wikipedia La enciclopedia libre* (p. en línea).
Wikipedia La enciclopedia libre.
[https://es.wikipedia.org/wiki/Divisi3n_del_trabajo#:~:text=La división del trabajo permite,otras personas podrían hacer mejor.](https://es.wikipedia.org/wiki/Divisi3n_del_trabajo#:~:text=La%20divisi3n%20del%20trabajo%20permite,otras%20personas%20podr%20hacer%20mejor.)

Yonque, J., García, M., & Ruez, L. (2002). Kaisen o Mejora continua. *Industrial Data*,
5(1), 62–65.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/Publicaciones/indata/v05_n1/kaisen.htm



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ACTA DE EXAMEN DE GRADO

No. 00191

Matrícula: 2213801633

El trabajo significativo dentro de la Coordinación de Servicios de Información (COSEI) de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco.

En la Ciudad de México, se presentaron a las 12:00 horas del día 18 del mes de marzo del año 2026 en la Unidad Iztapalapa de la Universidad Autónoma Metropolitana, los suscritos miembros del jurado:

DR. RICARDO JIMENO ESPADAS
DR. JORGE FERREGRINO FERREGRINO
DRA. MARIA TERESA MAGALLON DIEZ

Bajo la Presidencia del primero y con carácter de Secretaria la última, se reunieron para proceder al Examen de Grado cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

MAESTRO EN ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

DE: LUIS ENRIQUE LÓPEZ GARCÍA

y de acuerdo con el artículo 78 fracción III del Reglamento de Estudios Superiores de la Universidad Autónoma Metropolitana, los miembros del jurado resolvieron:

APROBAR

Acto continuo, el presidente del jurado comunicó al interesado el resultado de la evaluación y, en caso aprobatorio, le fue tomada la protesta.



LUIS ENRIQUE LÓPEZ GARCÍA
ALUMNO

REVISÓ

MTRA. ROSALÍA SERRANO DE LA PAZ
DIRECTORA DE SISTEMAS ESCOLARES

DIRECTORA DE LA DIVISIÓN DE CSH

DRA. SONIA PÉREZ TOLEDO

PRESIDENTE

DR. RICARDO JIMENO ESPADAS

VOCAL

DR. JORGE FERREGRINO FERREGRINO

SECRETARIA

DRA. MARIA TERESA MAGALLON DIEZ