

01053



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

LA VISIBILIDAD DEL BIBLIOTECÓLOGO ANTE LA
COMUNIDAD DE UNIVERSIDADES PRIVADAS DEL
DISTRITO FEDERAL

T E S I S

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A

EMMA NORMA ROMERO TEJEDA

ASESOR: MTRO. EGBERT SANCHEZ VANDERKAST



MÉXICO, D.F.

2004.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. Filiberto Felipe Martínez Arellano, Director del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, al Dr. Juan José Calva González, Secretario Académico y al Lic. Miguel Ángel Amaya Rodríguez, Secretario Técnico del mismo Centro, por todo su apoyo e interés para la realización de esta investigación.

Al Mtro. Egbert Sánchez Vanderkast por su asesoría.

A los jefes de las bibliotecas de las siguientes universidades por las facilidades otorgadas para llevar a efecto las encuestas: Universidad de las Américas, Universidad Anáhuac, Universidad de la Comunicación, Universidad Iberoamericana, Universidad Latinoamericana, Universidad Del Valle de México en sus dos Campus: Tlalpan y San Rafael, Universidad del Tepeyac, Universidad Panamericana, Universidad Interamericana, Universidad del Claustro de Sor Juana.

A los revisores por sus acertadas observaciones: Dr. Juan José Calva González, Dra. Patricia Hernández Salazar, Mtra. Guadalupe Carrión Rodríguez y Mtra. Pilar María Moreno Jiménez.

Al Ing. Gustavo Barradas por el apoyo en el diseño estadístico.

Al Dr. Miguel Ángel Rendón Rojas por su orientación en cuanto a la metodología.

A la Dra. Georgina Araceli Torres Vargas por su apoyo para la conclusión de esta investigación.

A mis compañeros que me ayudaron de una u otra forma, Felipe Zamora Cruz, Zuemi Solís y Rivero, Minerva del Ángel Santillán, y para el personal de Consulta y de Préstamo de la Biblioteca del CUIB.

Al Lic. Daniel de Lira Luna por su amistad y apoyo invaluable.

A la Lic. Martha Ibáñez Marmolejo por su apoyo en el proceso de edición del documento final.

DEDICATORIA

Para mis hijas Deifilia y Marcela Domínguez Romero, por su amor, comprensión y ayuda.

Para mis hermanos: Rosa Inés, María Asunción, Miguel Javier y Elena Esperanza Romero Tejeda por su paciencia y tolerancia.

Para mis sobrinos: Ricardo Daniel y Emma Greta Álvarez Romero; Diego Rodrigo Vázquez Romero, Nora Alejandra y Andrea Patricia Romero Aguado; Mario Arturo y José Eduardo Morán Romero.

Para mis cuñados Ricardo Álvarez Cedeño e Hilda Aguado.

CONTENIDO

	Pág.
Introducción	i
Capítulo Uno	
1. La visibilidad	13
1.1 La invisibilidad	15
1.2 La imagen	17
1.3 La autoimagen	19
1.4 La imagen de la biblioteca y del bibliotecólogo	20
1.5 Identidad y función social del bibliotecólogo	28
1.6 Estatus del bibliotecólogo	31
Capítulo Dos	
2. El empowerment	34
2.1 Antecedentes y definiciones conceptuales	35
2.2 Perspectivas	37
2.3 Como motivación o manipulación	38
2.4 Aplicación	40
2.5 Trabajo en equipo	44
2.6 Trabajo individual	46
2.7 Estilos y propósitos	46
2.8 Barreras que impiden establecerlo	47
Capítulo Tres	
3. El profesional de la bibliotecología	51
3.1 La universidad	51
3.2 Universidades privadas	53
3.3 Biblioteca universitaria	57
3.4 El bibliotecólogo de atención al público	60
3.5 El bibliotecólogo del siglo XXI	64
3.6 El bibliotecólogo en México y sus escuelas	66
Capítulo Cuatro	
4. Desarrollo del estudio	75
4.1 Selección de las universidades	76
4.2 El bibliotecólogo visto por el usuario	87
4.3 Autoimagen del bibliotecólogo	96

	Pág.
Análisis de resultados	123
Conclusiones y recomendaciones	127
Bibliografía citada	131
Bibliografía consultada	142
Apéndices:	
1. Cuestionario usuarios	145
2. Cuestionario bibliotecólogos	152
Gráficas	4
Cuadros	5
Tablas	5

GRÁFICAS

	Pág.
1. Total de usuario por género	87
2. Mujeres y hombres por semestre	88
3. Impresión por género	89
4. Características que refleja el personal por género	92
5. Respuestas globales de características de bibliotecólogos	92
6. Nombramiento en la biblioteca	97
7. Actividad que desarrolla	97
8. Mi jefe celebra mis aciertos	101
9. Si dejo de hacer mi trabajo	102
10. El bibliotecólogo se apega demasiado a los detalles	106
11. En este trabajo se toman las decisiones	107
12. El campo bibliotecológico ofrece pocas oportunidades	109
13. Los problemas de trabajo de mis compañeros son de ellos	110
14. En mi trabajo cada quien "se rasca con sus propias uñas"	111
15. Mi trabajo está mal pagado	113
16. El desempeño satisfactorio del bibliotecólogo	115
17. La mayor parte de su tiempo	116
18. Cuando dejo de hacer mi trabajo	117
19. La comunidad reconoce la capacidad	118
20. El bibliotecólogo es un profesional respetado	119
21. Distribución de resultados por las áreas del empowerment	121

CUADROS

	Pág.
1. Universidades privadas del D.F.	56
2. Acervo de las bibliotecas de las universidades	59
3. Universidades que tienen la licenciatura en comunicación	77
4. Alumnos: edades por género	148
5. Impresión que causa al usuario	148
6. Características que el usuario ve en el bibliotecólogo	149
7. Características por género	149
8. Porcentaje de respuestas	159

TABLAS

1. Universidad y número de encuestados	79
2. Bibliotecólogos encuestados	84
3. Evaluación por puntaje	85
4. Calificación por puntaje	86
5. Tiempo de experiencia y antigüedad en el puesto actual	98
6. Distribución de resultados	120
7. Alumnos por semestre	148
8. Instrucción por parte del bibliotecólogo	150
9. Orientación por parte del bibliotecólogo	150
10. Actitud del bibliotecólogo	150
11. Reconocimiento de la importancia de con estudios profesionales	150
12. Imagen que los bibliotecólogos ofrecen	151
13. El bibliotecólogo eficiente	151

INTRODUCCIÓN

Introducción

El objetivo de este trabajo consiste en *identificar las causas que influyen en la imagen y en la visibilidad del bibliotecólogo ante la sociedad*; es indudable que el profesional de la información se relaciona con el público a través de su trabajo y de su adaptación a los cambios, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, así como la recuperación de la misma.

Los empleados que proporcionan los servicios de atención al público, préstamo y consulta son los que ofrecen la primera imagen al usuario; este personal, a menudo, no es profesional de bibliotecología ni, a veces, de otra profesión; por lo tanto, en ocasiones, desconoce la mejor forma de cómo debe ser atendido el usuario. Con frecuencia, los usuarios se forman una opinión de una organización y de sus servicios sobre la base de estos encuentros. Al respecto, Irma Pérez Monroy¹ (1977) acota que "La persona que esté de servicio nunca deberá parecer demasiado absorta en lo que está haciendo como para no ser interrumpida. Una oferta cortés, de ayuda, siempre es apreciada. El bibliotecario siempre debe estar visible y además [ser] accesible..."

El personal de estos servicios debe reunir ciertos requisitos; en particular, el de consulta debe haber cursado estudios formales en bibliotecología, o bien, contar con una licenciatura en otra carrera y con posgrado en bibliotecología; esto es menester dadas

¹ Irma Pérez Monroy. "El servicio de consulta". En *Ciencia Bibliotecaria* año1, 1(1) sept., p.10

las características del servicio: orientación e instrucción de usuarios, búsquedas de información específica, investigación retrospectiva, obtención de documentos, entre otros apoyos. A su vez, "el personal de préstamo debe ser un técnico o pasante de bibliotecología".² (1999). Estas condiciones hacen que este personal haya tomado conciencia, además de cómo actuar, de la forma de presentarse en su trabajo, (aunque lo principal es el mensaje que envía en la forma de interactuar con el usuario).

El bibliotecólogo de atención al público refleja la misión y los objetivos de la biblioteca y de sus colegas que trabajan en otras áreas de la misma. El bibliotecólogo se hace visible, tal vez no únicamente por su presentación, sino por su trabajo eficiente y de servicio; por el contrario, si no actúa adecuadamente se tornará invisible y su imagen quedará deteriorada.

Pero ¿qué impresión tiene el público en general del bibliotecólogo? Rosenda Ruiz³ (1990) en su tesis de licenciatura *La formación del bibliotecólogo y el reconocimiento social de su profesión* refiere que "el bibliotecario, con su deficiente preparación y la inadecuada organización profesional, contribuye a su propio desconocimiento social, pues no transmite una idea clara de cuál es el trabajo profesional ni su importancia en la vida del país".

Roberto Cagnoli⁴ (1988) argumenta que "la preocupación del bibliotecario deberá lograr el impacto social de la institución, lo que sucede afuera como resultado de las acciones internas. Sólo así se alcanzará un auténtico nivel profesional que permita lograr el respeto profesional que, en general, se le niega: sólo así se podrá reemplazar la imagen del bibliotecario, como un mero técnico, que es, junto a otros factores, la excusa muchas veces usada para excluir a los bibliotecarios de los puestos de conducción tanto de las bibliotecas como de las redes y sistemas de información".

² Blanca Estela Solís Valdespino. *Servicios al público: guía de autoaprendizaje*. México: SEP, ENBA (Modalidad de Educación Abierta y a Distancia). p.34

³ Rosenda Ruiz Figueroa. *La formación del bibliotecólogo y el reconocimiento social de su profesión* Tesis de licenciatura. México: UNAM, FFyL, Colegio de Bibliotecología. p. 35

⁴ Roberto Cagnoli. "La enseñanza de la bibliotecología en la Argentina". En *I Reunión de Bibliotecarios del Cono Sur*. Santiago de Chile: OEA. h.10

Los anteriores argumentos dan pie para puntualizar que la intención de este estudio tiene como objetivos específicos: *realizar un diagnóstico que evidencie el estado actual del bibliotecólogo ante la comunidad universitaria en la que está inmersa; y posteriormente, establecer sugerencias o alternativas para mejorar la imagen y visibilidad de este profesional.*

El tema de la imagen está de moda, ya que existen profesionales dedicados a mejorar o cambiar la imagen para impactar de mejor forma al público. Esto lo han aprovechado los políticos y los empresarios de negocios. En el ámbito de la bibliotecología, este tema puede parecer demasiado intrascendente; sin embargo, se podría suponer que es más actual y vigente de lo que se cree y que atañe a la comunidad bibliotecaria analizarlo, concretamente al profesional de la bibliotecología que se localiza en servicios de atención al público.

Ante las interrogantes: *¿cómo perciben los usuarios a sus bibliotecas y a los bibliotecólogos que allí laboran?; de acuerdo con el tipo de biblioteca, ¿el bibliotecólogo es visible o invisible? (es decir, ¿es más conocido en las bibliotecas universitarias que en las bibliotecas públicas?), ¿tiene qué ver en gran medida el tipo de biblioteca y de sus usuarios?, los supuestos del estudio fueron:*

- 1. Para incrementar la visibilidad del bibliotecólogo, es necesario que éste se halle consciente que debe difundir su trabajo a la comunidad.*
- 2. Hay o no diferencias de la imagen que los bibliotecólogos ofrecen a los usuarios, de acuerdo con el género y*
- 3. El bibliotecólogo difunde sus actividades profesionales a la comunidad universitaria a través de actitudes positivas en los servicios al público.*

Para ello, se decidió realizar la investigación en bibliotecas de universidades privadas, ya que de las de universidades del sector público se han realizado numerosos trabajos, sobre todo de la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad Autónoma Metropolitana, la Universidad Pedagógica Nacional, el Instituto Politécnico Nacional y El Colegio de México; también existen, en menor medida, de las bibliotecas de la Universidad del Valle de México, de la Anáhuac, de la Iberoamericana, entre otras, pertenecientes a instituciones del sector privado.

Las universidades seleccionadas fueron las siguientes: Universidad Iberoamericana, Universidad del Valle de México (en dos de sus campus, San Rafael y Tlalpan), Universidad Panamericana, Universidad Latinoamericana, Universidad Anáhuac del Sur, Claustro de Sor Juana, Universidad de la Comunicación, Universidad Intercontinental, Universidad de las Américas, Universidad del Tepeyac y Universidad Simón Bolívar.

Este estudio requirió de la elaboración y la aplicación de dos cuestionarios, uno dirigido a los usuarios, en los que se pretende determinar la imagen que reflejan los bibliotecólogos a la comunidad universitaria, y otro a los bibliotecólogos, para conocer su autoimagen y, como consecuencia, su actitud ante el usuario.

En el primer cuestionario, se obtuvo una muestra estratificada y representativa, para lo cual se encuestaron 185 alumnos de las 12 universidades citadas; el segundo, como instrumento de captación de información destinado a los bibliotecólogos, se organizó de acuerdo con lo propuesto por Marc Siegall y Susan Gardner⁵ (2000), al considerar cuatro factores, que en este trabajo se denominaron áreas; éstas, a su vez, se constituyeron en 73 preguntas organizadas de la forma siguiente: área 1, se concentró en las actitudes y quedó integrada por 17 reactivos; la 2 quedó constituida por 20 preguntas para responder a la autonomía de funciones; la 3 se refiere a las competencias, y se integró en 17 preguntas; la 4, reconocida como identificación con la profesión, incluyó 19 preguntas, cuyo análisis, logró conocer la imagen que los bibliotecólogos tienen de sí mismos y cómo los percibe la comunidad (ya que lo que sucede en el interior de la biblioteca se reflejará en el exterior).

En cuanto a la estructura, el capítulo uno trata sobre la *visibilidad*, entendiéndola como el servicio de calidad que proporciona el bibliotecólogo a la comunidad y la orientación adecuada en la consulta de usuarios. En la disciplina de la bibliotecología no se ha tratado como tal, ni su concepto antagónico: *la invisibilidad*. Sólo existe un estudio llevado a cabo en 1995 por la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). En la literatura bibliotecológica existen varios artículos del extranjero y pocos de autores nacionales. Destaca el realizado en una

⁵ Marc Siegall and Susan Gardner. "Contextual factors of psychological empowerment". En *Personnel Review* 29(6), p.711

mesa redonda, donde se debatió sobre el estatus e identidad del bibliotecario, llevada cabo en el marco del Seminario Nacional de Bibliotecarios Titulados de México, organizado por el Colegio Nacional de Bibliotecarios hace más de una década. Es un tema que se ha tratado esporádicamente a través de los años, pero que necesita llegar a determinar mejor las causas que lo producen, y así, tomar las medidas necesarias para mejorar la imagen de este profesional. Mientras existan los bibliotecólogos, de cara al público e interactuando con los usuarios, se seguirán estudiando estas cuestiones.

Una de las formas para mejorar la imagen del bibliotecólogo es la aplicación de las técnicas del empowerment (lo que se trata en el capítulo dos); de acuerdo con David Collins⁶ (1999), el empowerment "aparece en la literatura de la gestión a mediados de los ochenta y, poco después, ocupa un lugar como expresión cotidiana en textos de la práctica administrativa; es empleada extensamente como cambio de cultura organizacional y cambio de actitudes". Adrian Wilkinson⁷ (1998) afirma que "el término raramente está localizado en un contexto histórico". El empowerment se ha empleado en diferentes países como Estados Unidos, Gran Bretaña y Australia, entre otros, y su aplicación es de índole administrativa, para cualquier tipo de organización.

En el ambiente bibliotecario mexicano son poco conocidas estas herramientas de la administración. En este estudio se emplea el empowerment con los bibliotecólogos mexicanos, lo cual es relevante porque su aplicación cambiaría la actitud de la persona que ofrece el servicio de atención al público al sentirse motivada y con libertad para contribuir a realizar las metas y objetivos de la biblioteca; de esta manera, la imagen del bibliotecólogo se impactaría de forma positiva en la comunidad.

En el capítulo tres se mencionan, *grosso modo*, características de las bibliotecas de universidades privadas, para que el personal que realiza las actividades de atención al público esté consciente que debe difundir su trabajo a la comunidad y que debe ser una persona con educación formal en bibliotecología. También se

⁶ David Collins. "Born to fail? Empowerment, ambiguity and set overlap". En *Personnel Review* 28(3) p.208

⁷ Adrian Wilkinson. "Empowerment theory and practice". En *Personnel Review* 27(1) p.711

aborda la incidencia en el cambio o estructura de este servicio y la imagen que se ofrece al público, así como la visibilidad y la importancia de que sea un bibliotecólogo profesional el que ocupe estos puestos para beneficio de los usuarios; se hace mención del papel del bibliotecólogo de este siglo y la aceptación de la tecnología de la información.

En el capítulo cuatro se muestran los resultados que, arrojados a partir del desarrollo del estudio, reflejan las encuestas que se diseñaron. Estos resultados se ilustran en diferentes gráficas de barras, tablas y cuadros. A partir de allí, se dio pie a un análisis previo a las conclusiones, que se da al final del trabajo, así como sugerencias. Por último, se presenta la bibliografía citada y consultada, así como los apéndices correspondientes.

CAPÍTULO UNO: LA VISIBILIDAD

CAPÍTULO UNO: LA VISIBILIDAD

El primer encuentro o contacto del usuario con la biblioteca se produce con el personal que atiende los servicios al público. Este personal, a menudo, no es profesional de la carrera de bibliotecología y, frecuentemente, desconoce la importancia que tiene el usuario y la imagen que debe ofrecer al mismo. A continuación se analizarán, conceptos que conllevan a la percepción que la comunidad tiene de la biblioteca y del bibliotecólogo.

1. La visibilidad

¿Qué es la visibilidad? El significado que da Martín Alonso⁸ (1968) se refiere a la "calidad de ser visible, que se puede ver; dicese de la persona notable que llama la atención por alguna singularidad". En cuanto a la visibilidad social, Colciencias⁹ ofrece un concepto que enmarca "la visibilidad social y la credibilidad como criterios determinantes de la excelencia de un grupo y se gana tanto frente a los grupos de referencia en las áreas en que desarrolla su labor como frente a la sociedad en general. Se logra tanto por los individuos como por el colectivo."

En este trabajo se considera, en primera instancia, la visibilidad del bibliotecólogo como el *servicio de calidad* que proporciona la orientación adecuada en la consulta de usuarios es decir, la visibilidad social; en segunda instancia, se examinan las características que reúne el bibliotecólogo para mostrar su credibilidad, que forman parte de su personalidad, como son: autoestima, capacidad en el manejo de recursos informativos, carisma, confianza, estilo para hablar, experiencia, postura

⁸ Martín Alonso. *Enciclopedia del idioma*. Madrid: Aguilar. p.4168

⁹ Colciencias. "Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología Francisco José de Caldas." organismo establecido en 1968, reorganizado por decreto en 1991.

física, pulcritud, recuperación de documentos, saber escuchar, seguridad, lugar de trabajo agradable; características que se incluyen en destrezas, apariencia, habilidad en comunicar, lenguaje corporal y presencia.

Si se aplica el concepto anterior en el conjunto de la biblioteca, se podría decir que para que ésta sea identificada y visible para la sociedad se necesita que sea ubicada en un edificio construido ex profeso o adaptado para tal motivo. La imagen que la comunidad tiene de la biblioteca es de que consta de una planta física, como sugiere Ernesto Oscar Carrizo¹⁰ (1990), es decir, de "un elemento que contenga y proteja a los otros recursos como libros, revistas, audiovisuales, entre otros, también en este aspecto se incluyen el mobiliario, anaqueles, mesas, sillas, escritorios, los equipos especiales como fotocopiadoras, proyectores, lectores, computadoras." Se requiere de un espacio para consultar, estudiar, leer y que, a veces, ¿por que no?, funja también como un lugar de reunión y de encuentro.

Algunos usuarios tomaron en cuenta los servicios que les ofrecen, tanto la calidad como la cantidad; y en cuanto al acervo, identifican si es actualizado u obsoleto. En numerosas ocasiones, la comunidad universitaria no conoce la biblioteca aunque tenga una. Se puede decir que *no la hace suya*, por lo tanto, para esa comunidad, no existe la visibilidad, se pierde de vista, porque no hay una presencia motivadora, y entonces surge indiferencia hacia la misma.

1.1 La invisibilidad

En cuanto a la invisibilidad, Martín Alonso¹¹ (1968) define en su *Enciclopedia del idioma*, "Calidad de invisible. Invisible.- Incapaz de ser visto. Invisiblemente.- De modo que no se percibe, o no se ve".

De la literatura profesional sólo se localizó un libro compilado por la IFLA¹² (1995), que, entre otros puntos, emplea el término antagónico de la visibilidad: la invisibilidad; ese trabajo publicó los resultados de la aplicación de una encuesta realizada a sus afiliados; en forma general se menciona lo relacionado a la invisibilidad del bibliotecario. Algunas

¹⁰ Ernesto Oscar Carrizo. "Biblioteca y sociedad." En *XXV Reunión Nacional de Bibliotecarios*. Buenos Aires: ABGRA. p.1

¹¹ Martín Alonso. *Op.cit.*, p. 2416

¹² IFLA. *The image of the library and information profession*. Munchen: K.G. Saur. p. 125

conclusiones de ese estudio son las siguientes: "a) la mayoría de los usuarios no puede distinguir al bibliotecario profesional de entre otras personas que laboran en la biblioteca, pues éste no se distingue ni se da a notar; b) la falta de reconocimiento es el resultado de los bajos presupuestos; c) inseguridad en el trabajo debido a las circunstancias políticas; d) bajos salarios; e) el bibliotecario tiende a centrarse en los procesos técnicos y en el análisis bibliográfico, en lugar de orientarse al usuario".

Se puede añadir que también existe dispersión de intereses, por los diferentes caracteres y sensibilidades, que hacen que el bibliotecólogo se incline más hacia determinado proceso de la biblioteca. En ocasiones, continúa con las tradicionales formas de administrar y, a menudo, carece del conocimiento de la naturaleza de la profesión que es esencialmente de servicio. De ahí la importancia de su rol social.

Un acontecimiento favorable para difundir la importancia y la necesidad de que el bibliotecólogo se forme académicamente, y no sea sólo un empírico que se forma en el trabajo, se dio hace dos años aproximadamente, cuando la Secretaría de Educación Pública hizo una campaña de difusión para el ingreso a la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, a través de una comunicación masiva por televisión y radio, dichas transmisiones tuvieron una duración de tres meses. Esta publicidad no se continuó, pero fue una buena forma de difundir, a nivel nacional y al público en general, que los estudiantes deben cursar estudios formales para trabajar en una biblioteca.

En muchas ocasiones, el público sólo sabe de algunas ocupaciones de los bibliotecólogos como las de ordenar la colección en el lugar que le corresponde en los estantes; o como que hay alguien que le presta material bibliográfico para la sala o para llevarse a su casa; también identifica a otra persona que resuelve o localiza la información rápidamente, pero los usuarios generalmente desconocen que existe personal profesional que labora en la biblioteca y que estas funciones que desarrolla forman parte involuntaria de su imagen. En la literatura bibliotecológica mexicana se cuenta con pocas investigaciones que indiquen la imagen que proyecta el bibliotecólogo; los estudios, más bien, se abocan a estudiar su estatus.

1.2 La imagen

En la actualidad, si se habla de la imagen personal, social o empresarial es estar a la moda, ya que son temas de conversación, de conferencias, de seminarios, de cursos, también de libros y artículos de difusión, para mejorar o cambiar la imagen que no impacta, que no atrae, que no gusta; además, para lograr el cambio, se hacen grandes inversiones monetarias. Ahora, como una profesión más, existen especialistas que se ocupan de estudiar a las personas, organizaciones y empresas, para sugerir cómo y qué deben cambiar o qué hacer para dar "buena imagen" al público.

En lo que se refiere a la imagen de la persona, parece algo trivial, pero sugieren cambios en el tono del cabello, peinado, ropa, maquillaje, accesorios; a nivel empresarial, cambio de domicilio, de logotipo, de selección de personal, de trato hacia el cliente (aquí cabe destacar un adagio popular mexicano que dice "como te ven te tratan", y esto es válido ya que sectores superficiales se fijan mucho en lo que ven, y cómo lo ven). La sociedad ha sufrido grandes cambios; ahora, la publicidad estimula esos aspectos.

Roberto Juarroz¹³ (1990) describe algo similar acerca de la sociedad argentina, que no difiere mucho de la mexicana, "...el trastorno constante y sin mayores alternativas de una sociedad que se ha perturbado y ha confundido su derrotero" y agrega: "se han subvertido prácticamente los fundamentos básicos de una convivencia civilizada y fecunda: la calidad de vida, el respeto mutuo, la justicia, la credibilidad en los conductores, la dignidad del trabajo, la asistencia a los más débiles, los valores éticos..." Actualmente se fabrican objetos de uso cotidiano que, al poco tiempo, tienen que desecharse porque ya no funcionan y, de esta manera, se tienen que adquirir otros aunque al poco tiempo resulten inservibles.

Se compra y se vive según los tópicos, tipos y sistemas de vida que la publicidad marca, enseguida se menciona lo que dice Vivian Romeu¹⁴ (2001) en cuanto a la imagen:

"=es representación, visualización externa y reflexiva de lo que se refleja

¹³ Roberto Juarroz. "La década de los 90, la biblioteca y la profesión hacia el año 2000". En *XXV Reunión Nacional de Bibliotecarios*. Buenos Aires: ABGRA. p.2

¹⁴ Vivian Romeu. "Ética y producción de la imagen". En *Excelsior*, sábado 3 junio en cuatro partes.

- =es la que representa de alguna manera conocida la traducción de un concepto u objeto
- = la subjetividad visual como un elemento comunicativo muy efectivo
- = no se habla en la representación visual, sino en la traducción mental del referente a un campo de conocimiento previamente instalado"

Abundando un poco más en el tema, Gabriela Vargas¹⁵ (1998) añade:

- "muchas veces no es igual la forma en que nos perciben los demás a lo que nosotros creemos proyectar.
- la imagen refleja lo que está sucediendo por dentro
- nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena impresión
- la imagen es la expresión más definitiva de una sociedad y el mundo admite su importancia actual"

Otra opinión acerca de la imagen la da Horacio A. Andrade¹⁶ (2002) "la impresión que da la organización al interior y al exterior es la misma". La *Enciclopedia de la Psicología*¹⁷ (1978) ofrece los siguientes enfoques de la imagen; "1. el objeto responde a las necesidades por proyección de las mismas; 2. el conocimiento del objeto está formado por datos sensoriales que son su expresión; 3. este conocimiento se halla sujeto a las necesidades. Si los atributos de la imagen son en realidad consecuencia de la proyección de las necesidades sobre el objeto, justo es pensar que la imagen como estructura servirá de referencia a la mente del consumidor, pues impelido por necesidades actuales pretenderá aprehender el objeto, motivándose una conducta. En ese preciso momento la imagen, como resumen espacio-temporal de experiencias basadas en proyecciones, intervendrá variando la forma de satisfacción de la necesidad y en definitiva la conducta. Se ha llegado a afirmar que la imagen es la expresión más definitiva de una sociedad, y todo el mundo admite su importancia actual, al menos como vehículo de transmisión social".

¹⁵ Gabriela Vargas. "La imagen del éxito". México: McGraw-Hill. p. 68

¹⁶ Horacio A. Andrade. Definición y alcance de la comunicación organizacional *En La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas. p.11

¹⁷ *Enciclopedia de la Psicología*. Barcelona: Plaza & Janes. p. 365

Acerca de la imagen social, Víctor Gordo¹⁸ (2001) menciona: "cuando el fenómeno de la percepción se da en muchas personas al mismo tiempo y con base en él la gente reacciona en la misma dirección, estamos ante la aparición de una imagen pública", y añade: "una imagen se produce por los estímulos que de manera verbal o no verbal emanan de las personas, las instituciones o las cosas, esto significa que los estímulos, son la causa del fenómeno de la percepción que a su vez configurará una imagen. Si la imagen se sostiene en el tiempo se habrá creado una reputación".

1.3 La autoimagen

El trabajo de Octavio Castillo¹⁹ (1989) *Autoimagen del bibliotecólogo panameño* cita a Oliveira, que define "autoimagen como representación propia del bibliotecólogo caracterizada por la suma de los factores que indican sus valores ocupacionales y actitudes sobre la bibliotecología". Abundando en el concepto de autoimagen, Raquel Resines Ortiz²⁰ (2003) anota que "autoconcepto o autoimagen es la representación que la persona tiene de sí misma, son las creencias que cada persona tiene sobre sus características: a nivel físico, psicológico, intelectual, social, afectivo.

Nivel cognitivo-intelectual: constituye las ideas, las opiniones, creencias, percepciones y el procesamiento de la información exterior. Se basa el autoconcepto en experiencias pasadas, creencias y convencimiento sobre nuestra persona.

Nivel emocional afectivo: es un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales, implica un sentimiento de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros.

Nivel conductual: es la decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente.

Los factores que determinan el autoconcepto son los siguientes:

- ❖ La actitud o motivación: es la causa que impulsa actuar.

¹⁸ Víctor Gordo. *El poder de la Imagen pública*. México: EDAMEX. p.32

¹⁹ Octavio Castillo. *Autoimagen del bibliotecólogo panameño*. Panamá: ALEBCI. p.18

²⁰ Raquel Resines Ortiz. *Qué es la autoestima*. [en línea]
<http://www.acropolix.com/Educacion/edu_autoestima.htm>

- ❖ El esquema corporal: supone la idea que tenemos de nuestro cuerpo a partir de las sensaciones y estímulos. Esta imagen está relacionada e influenciada por las relaciones sociales, las modas, complejos o sentimientos hacia nosotros mismos.
- ❖ Las aptitudes: son las capacidades que posee una persona para realizar algo adecuadamente (inteligencia, razonamiento, habilidades)
- ❖ Valoración externa: es la consideración o apreciación que hacen las demás personas sobre nosotros. Son los refuerzos sociales, halagos, contacto físico, expresiones gestuales, reconocimiento social".

Por otro lado, Aurora Jaimes Medrano²¹ (2003) menciona que "autoconcepto es la forma en que cada persona se valora y evalúa a sí misma, existen dos elementos importantes que lo constituyen y son la confianza y la seguridad que tienen las personas (en sí) o (a sí mismas), esto conduce a la autoestima".

1.4 La imagen de la biblioteca y del bibliotecólogo

En este apartado no se tratará específicamente del bibliotecólogo profesional sino, más bien, de lo que el usuario, el público común, ve y percibe al llegar a cualquier unidad de información. Regularmente se asocia la imagen de la biblioteca con la del bibliotecólogo; por ejemplo, si se edifica una biblioteca con diseño funcional y moderno, lo mínimo que espera el público es que el personal y su colección estén acordes con ese recinto y, al no cumplirse esa premisa, se sufren desilusiones porque se tiene un edificio flamante, moderno, pero el personal no se ha actualizado, ni se ha capacitado, mantiene actitudes de poca colaboración, y no muestra interés en su trabajo para desempeñarlo satisfactoriamente.

De igual forma se podría añadir con respecto al acervo de esa supuesta biblioteca moderna; se confiaría que su colección satisfaga en forma adecuada a sus usuarios; sin embargo, tampoco se ha dado el adecuado mantenimiento al material maltratado o mutilado. En una palabra no han tomado en cuenta la conservación y restauración del

²¹ Aurora Jaimes Medrano. *Autoconcepto*. [en línea].
<http://www.acropolix.com/Educacion/edu_autoconcepto.htm>

²¹ Jennifer Booth. "The library's image does your library have you appeal?". En *Library Management*. 14(2) p.11

material ni lo han sustituirlo con obras nuevas. Así, se podría continuar con los servicios; los bibliotecólogos no pueden ofrecer más servicios además de los tradicionales y las consecuencias suelen ser negativas, pues se tendrá una imagen que no favorece a los bibliotecólogos. Los asistentes a esa biblioteca no se puede decir que sean usuarios, ya que van para estudiar en sus apuntes o a reunirse con sus compañeros; harán uso de las instalaciones de la biblioteca, pero no de sus servicios.

Existen varias causas por las cuales la imagen de la biblioteca inhibe la asistencia de los usuarios; una de ellas la constituyen las barreras psicológicas; así lo destaca Jennifer Booth²² (1993) cuando menciona que "no cabe duda que la misma imagen de 'biblioteca', es como una institución elitista, por un lado; por otro, puede aparecer como una tribuna arisca, impersonal y aislada, creando un temor reverente y se duda entrar a ella; también existen las barreras físicas que pueden dificultar la accesibilidad a la colección o al edificio, éstas pueden ser las puertas, los torniquetes, cancelas, algunos de ellos a veces hasta con vidrio, lo que dificulta acercarse a los empleados, entre ellos al bibliotecario".

Aún se encuentran bibliotecas albergadas en edificios coloniales, como se observó al visitar las bibliotecas universitarias para este estudio, si el recinto ha sido adaptado para proporcionar en forma adecuada los servicios bibliotecarios, es útil, pero si no es así, entonces imposibilita brindar adecuadamente todos los servicios de una biblioteca. Cuando el edificio es de este tipo, y además se encuentra en mal estado, ocasiona, por un lado, mala impresión por su deterioro y, por otro, no es funcional. De acuerdo con la mercadotecnia, que por cierto se ha filtrado en todas las ramas, se considera que tanto la imagen de la empresa y de sus trabajadores deben crear buena impresión. La biblioteca y sus bibliotecólogos no se pueden abstraer de ese fenómeno, y son ellos mismos quienes tienen que aplicar e imponer la mercadotecnia para beneficio de su comunidad.

Patricia Glass Schuman²³ (1990) argumenta que "el tema de la imagen del bibliotecario provoca frecuentes discusiones entre los integrantes de la profesión, pero existe un enfoque que es limitado a los estereotipos físicos. Los problemas de inestabilidad provocan una falta de atención acerca de lo que pueden hacer los

²² Jennifer Booth. "The library's image does your library have you appeal?". En *Library Management*. 14(2) p.11

²³ Patricia Glass Schuman. "The image of librarians: substance or shadow?". En *The Journal of Academic Librarianship* 16(2) p.86-89

bibliotecarios. La información ofrecida para satisfacer al usuario da un valor agregado a los servicios, y esto naturalmente se ve reflejado en los bibliotecarios". Schuman se pregunta: "¿por qué la gente piensa que el trabajo del bibliotecario sólo es cotejar o acomodar los libros?". También alude al bibliotecario de hace unas décadas, "a pesar de la imagen tradicional de erudito, de culto, en la actualidad, estos conceptos son la excepción, no son la norma", y añade que: "la palabra bibliotecario algunas veces evoca que ocasionalmente el público vislumbre la importancia de su trabajo".

De tal suerte, Guadalupe Carrión anota que "con la imagen de la biblioteca, como un tesoro, sólo al alcance de unos cuantos privilegiados, de los verdaderos eruditos, tenemos también la imagen de aquel bibliotecario que debía ser el más estricto de los guardianes, y conservaba, bajo la llave, lo que se le había confiado".²⁴ (1973). Abundando en los conceptos de imagen de la biblioteca, Elsa Barberena²⁵ (1989) sostiene: "Pienso que la imagen del bibliotecólogo sería más positiva si el primer contacto que tuviera el usuario en la biblioteca fuera con un bibliotecólogo de consulta".

Concha Soler²⁶ (1999) realizó un estudio sobre la percepción que tiene la sociedad de la actividad diaria de los profesionales de la información y el resultado fue que transmitió datos de la imagen de bibliotecas y archivos y concluyeron que la imagen es "tradicional y anticuada". Soler continúa con su análisis y menciona "...y si observamos el análisis del contenido de noticias por ámbito institucional y por ámbitos informativos podemos llegar a la conclusión de que seguimos siendo vistos como custodios o guardianes de gran parte del patrimonio documental y bibliográfico. Esto denota que este precepto aún en la actualidad sigue vigente, y si se demuestra que los usuarios ven a los bibliotecarios como tradicionales y anticuados se corre el riesgo de que parezcan estancados y poco flexibles al cambio".

Schuman²⁷ describe un estudio experimental realizado en la *Lee Library of Brigham Young University*, donde "se muestra que se removió al bibliotecario profesional del mostrador de referencia y sólo empleó a estudiantes y asistentes de los profesionales lo que hizo que se crearan serios problemas ya que solo fueron contestadas 36 por

²⁴ Guadalupe Carrión. "Bibliotecas: instituciones de servicio" En *Bibliotecas y Archivos* no.4, p.131

²⁵ Elsa Barberena. "El bibliotecólogo de consulta en México". En *Primer Seminario Nacional de Bibliotecarios Titulados de México* (10 Aniversario CNB) 9-10 octubre. p. 35

²⁶ Concha Soler. "La imagen de los profesionales de la información en la sociedad". En *El profesional de la información* 8(3) p.22

²⁷ Patricia Glass Schuman. "The image....". *Op. cit.*, p.6

ciento de las preguntas formuladas por los usuarios".

Richard E. Bopp y Linda C. Smith²⁸ (2000) retoman el trabajo de Murfin y Bunge en el cual anotan: "Un estudio mostró que los usuarios reportaron que sus necesidades de información fueron satisfechas con menos frecuencia cuando los ayudó un miembro del personal no profesional, que cuando fueron asistidos por un profesional". La mención de los dos estudios anteriores permiten corroborar que los bibliotecólogos de consulta con estudios formales en la disciplina satisfacen con sus conocimientos y experiencia, las necesidades de información de los usuarios en forma más completa.

Ana Cecilia Torres²⁹ (1995) argumenta en un modelo de contrastes que "el bibliotecólogo debe afrontar retos externos e internos para sobrevivir; entre los aspectos internos, destaca la imagen del bibliotecario que sigue a la baja: poco prestigio, poca motivación profesional, ambiente limitado que no permite la proyección; pocas oportunidades en el entorno social permiten el estereotipo de mujer y trabajo modestamente remunerada". De los elementos externos menciona que "los cambios en las tecnologías están aquí para quedarse y que producen un impacto directo en las bibliotecas. Aumentarán las bibliotecas sin paredes y se enfatizará el concepto de *acceso* sobre el concepto de *propiedad* de la información".

Cada profesión tiene sus estereotipos, y se dice que: los contadores son aburridos y tacaños; los abogados, codiciosos; los artistas, excéntricos; los médicos ególatras; los psiquiatras atienden sólo a locos. Los bibliotecarios no son la excepción; en forma positiva, se dice que los bibliotecarios leen mucho; en forma negativa, se dice que son los que acomodan los libros en la estantería, los custodios, los que resguardan la colección y el silencio dentro de la biblioteca.

Tal vez "el estereotipo del bibliotecario está limitado por los bajos salarios", como lo tratan, entre otros, Roberto Juarroz³⁰, pero también por el mercado laboral y la inadecuada administración y uso de bibliotecas. Es decir, "se han desvirtuado sus funciones y se ha contratado a personal sin experiencia o empíricos, que no tienen

²⁸ Richard E. Bopp y Linda C. Smith. *Introducción general al servicio de consulta* / Trad. Carlos Compton. México: UNAM, CUIB. p. 20

²⁹ Ana Cecilia Torres. "Mesa Redonda: futuro del profesional de bibliotecología." En *Bibliotecas* 13(1) ene./jun. p.23

³⁰ Roberto Juarroz. *Op. cit.*, p.11

conocimientos formales para desempeñar actividades que competen al que se ha formado profesionalmente. Las causas de estos procedimientos pueden ser multifactoriales, entre ellas: a) la carencia de personal para desempeñar las actividades en la biblioteca; b) el afiliarse a un sindicato; c) el burocratismo de algunas dependencias públicas; d) a nivel de autoridades gubernamentales sobresale la baja asignación de presupuesto para la cultura y educación ya que no son renglones de primera necesidad”.

Sueli Angelica Do Amaral³¹ (1993), indica que “si los bibliotecarios desean mayor reconocimiento y apoyo de los gobiernos deberán luchar porque el funcionamiento de las bibliotecas sea cada vez más efectivo, ampliando y mejorando la imagen del sector de la información. Sólo de esta forma podrán ganarse y conservar el respeto de la sociedad y, por lo tanto, recibir el mencionado apoyo gubernamental”. Según la opinión de Roberto Juarroz,³² “...nosotros sabemos, por otra parte, que el servicio bibliotecario es considerado un servicio caro y que los políticos y los economistas no quieren comprender su carácter de inversión decisiva. También sabemos que existe entre ellos una inveterada inclinación cuando hay que efectuar recortes presupuestarios, a podar los escasos recursos de las bibliotecas”.

La bibliotecología es una disciplina de búsqueda y descubrimiento. Los bibliotecólogos dan acceso y propician la diseminación de información, no sólo almacenan y protegen el conocimiento, no son la imagen que se ha ofrecido de porteros o guardianes; los bibliotecólogos dan solución a los problemas de información y satisfacen las necesidades de los usuarios entre otras funciones.

El principal problema de imagen que sufre el bibliotecólogo es que la profesión, usualmente, sólo promueve a la biblioteca, por lo que, desde la formación del estudiante y el futuro profesional, no se trabaja en su autoestima ni motivación. Se conoce del cambio como se estudió en la década pasada que es mover a la acción, construir una fuerza de grupo, y de las actividades dadas a conocer tanto a estudiantes como a administradores y público en general.

³¹ Sueli Angelica Do Amaral. “Bibliotecas y bibliotecarios especializados en América Latina y el Caribe”. En *Investigación Bibliotecológica* 6 (13) jul.-dic., p.33

³² Roberto Juarroz. *Op. cit.*, p.17

Como parte de las investigaciones y estudios acerca de cómo se comporta el bibliotecólogo en la biblioteca y su imagen, existe uno conducido en el campo de la institución de Charles Sturt University³³, (2001) una universidad de tamaño medio en New South Wales, Australia. Se encuestaron 30 universidades académicas, mediante la *Information Seeking Behaviour* ISB (Conducta en la Búsqueda de Información). Se consideró que existen motivadores y desmotivadores, como conductas energizantes y des-energizantes, que afectaron la conducta de los académicos, quienes fungieron como usuarios y a los que se les aplicó un cuestionario del cual se obtuvo lo siguiente:

“La imagen juega un papel principal en la motivación y desmotivación del ISB, a saber:

- imagen (representación mental) de las bibliotecas y de los bibliotecólogos;
- los procesos en los cuales la imagen fue creada;
- los motivadores y desmotivadores son asociados con la imagen.

En el ISB los términos: ‘barrera, motivador y desmotivador’ son empleados en la literatura de psicología, y describen factores que cubren y dan continuidad al proceso ISB. En cuanto al desmotivador implica la interrupción del ISB, en todo esto se destaca al bibliotecólogo, cuando ofrece una actitud positiva y de apertura con el usuario al apoyarlo en la búsqueda de la información; resulta lo contrario cuando el bibliotecólogo contesta de mal humor, o en forma inapropiada o con un lenguaje técnico, esto hace que el usuario se vaya frustrado y/o interrumpe su búsqueda”.

La imagen del bibliotecólogo de atención al público debe ser grata, amable, pero, en realidad, en esta época, principios del siglo XXI, surge la pregunta: ¿tiene caso estudiar o hacer que el bibliotecólogo, según sea el caso, mejore o conserve su imagen ante el público? Margarita Lugo³⁴ (2002), en su trabajo *Investigación sobre servicios electrónicos de información*, dice que “existen bibliotecas vacías (esto sucede en algunos países industrializados y en algunos tipos de bibliotecas), ya no son necesarios los bibliotecólogos, ya no hace falta la presencia del ser humano, ahora se resuelven las consultas en forma virtual”. Para nuestra fortuna, en México aún no se ha llegado a

³³ John Mills and MArion Bannister. Library and librarian image as motivators and desmotivators influencing academic staff use of university libraries. En *Performance Measurement and Metrics*. 2(3) Dec. p.160

³⁴ Margarita Lugo. “Investigación sobre servicios electrónicos de información”. En *XX Coloquio de Investigación*. México: UNAM, CUIB. p.189

prescindir de este personal; por lo tanto, se debe continuar con la preocupación por ofrecer una buena comunicación con los usuarios y que esa presencia humana se adecue al medio ambiente y, en general a la función profesional que se tiene ante la sociedad.

Cecilia Culebra³⁵ (2002) menciona que "habrá que añadir también el surgimiento de bibliotecas virtuales, que todavía por un buen tiempo se verán acompañados de servicios bibliotecarios tradicionales". Sin embargo, la tendencia va hacia ese precepto; tal vez, en mayor medida, según la tipología dada de las bibliotecas públicas a las especializadas y a las académicas principalmente.

Octavio Castillo³⁶ (1989) realizó un estudio titulado *Autoimagen del bibliotecólogo panameño*, en el cual presenta las opiniones de bibliotecólogos con formación profesional y en donde primero da las definiciones conceptuales que Castillo ofrece en su trabajo respecto a la autoimagen y al estatus profesional, la primera es caracterizada por "la suma de los factores que indican sus valores ocupacionales y actitudes sobre la bibliotecología; [...] la segunda es una posición o rango en relación a otros (como en orden social, comunidad, clase o profesión). Rasgo relativo a una jerarquía de prestigio".

Maneja dos variables: estatus profesional y autoimagen; el resultado fue: "que el primero alcanzó un índice por *debajo de regular*, es decir de 44.4% en la suma a las respuestas de los cuestionarios aplicados"; en cuanto a "la segunda variable señala que es *regular*, aunque considera los requerimientos intelectuales de la profesión como *buenos*." Dentro de sus conclusiones destaca el estatus del profesional de la bibliotecología en Panamá, es considerado por los bibliotecarios como *deficiente*, aunque la responsabilidad del profesional es *regular*".

Por otro lado, Robert D. Leigh y Kathryn W. Sewny³⁷ (1960) mencionan que "los psicólogos sociales han notado la popular imagen estereotipada de la realidad: esto es un factor primario en las reacciones de un grupo o una organización. Un bibliotecólogo es miembro de una profesión intelectual, pero el bibliotecólogo frecuentemente es

³⁵ Cecilia Culebra y Vives. "Algunas implicaciones del cambio en el ejercicio de la profesión: educación, administración, tecnología, certificación...". En *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (33: 2003: Monterrey, Nvo. León). México: AMBAC. p. 220

³⁶ Octavio Castillo, *Op. cit.*, p.13

³⁷ Robert D. Leigh and Kathryn N. Sewny. "The popular image of the library and the librarian". En *Library Journal* June 1, p. 2090

identificado con una popular imagen desfavorable. [Se cree] que es tímido, que es generalmente mujer, moralmente conservador, de edad media o viejo. <éstas varias imágenes son el producto de variedad de percepciones de usuarios regulares a buenas bibliotecas.>"

A su vez Isabel Fleck y David Bawden³⁸ (1995) reportan los resultados de un estudio para obtener datos sobre la percepción de la biblioteca y de la información proporcionada por el profesional, en el contexto de una biblioteca especializada. El análisis fue enfocado a dos diferentes profesiones: derecho y medicina. Los autores señalan que "la imagen profesional de los bibliotecarios es un concepto difícil de definir con precisión; pero los siguientes componentes también ayudan a tener una imagen profesional; obtener un título, participar con su rol profesional, capacidad, conducta y estatus social". Los resultados son similares a las respuestas de las dos profesiones en cuanto a LIS (Library Information Services) (Servicios de Información de la Biblioteca); se anota a continuación los resultados obtenidos de la citada investigación.

"Resulta que el 95%, que es el más alto porcentaje, en promedio opinó que el bibliotecario es *efectivo*; 80% que es *inteligente*; 34% que es *proactivo*; 25% que es *pasivo*; 15% que es *retraído*; 13% que es *flojo*". Concluyen los autores que, en general, "se presenta una situación favorable para el profesional de servicios". Esto demuestra que depende del tipo de biblioteca es que se puede destacar la figura del bibliotecólogo y que Castillo, Leigh y Sewny; así como Schuman coinciden en que la imagen que ofrece el bibliotecario a veces es de pasividad, y en ocasiones no tan eficiente.

La literatura bibliotecológica mexicana cuenta con pocas investigaciones que indiquen la imagen que proyecta el bibliotecólogo; sin embargo, cabe destacar la tesis de Yolanda Guillén Cruz³⁹ (2000), realizado con investigadores de la UNAM, cuyo objetivo es, detectar "la percepción que tiene los investigadores del bibliotecólogo"; de las conclusiones se mencionan las siguientes: "La carrera de bibliotecología es conocida por los investigadores con un 86.75%; la existencia de la profesión socialmente se está identificando. A pesar que la carrera de bibliotecología se conozca existe

³⁸ Isabel Fleck and David Bawden. "The information professional: attitudes and images. Examples from information services in law and medicine". En *Journal of Librarianship and Information Sciences* 27(4) dec. p. 215-224

³⁹ Juana Yolanda Guillén Cruz. *Estudio sobre la imagen del bibliotecólogo percibida por parte de los investigadores del Subsistema del área científica de la UNAM*. Tesis de Licenciatura. México: UNAM, FFyL. Colegio de Bibliotecología. p. 61 y 89.

empobrecimiento de la imagen por parte de los investigadores; ya que no todos los bibliotecólogos están precisamente dando buen servicio; se encuentran en la dirección realizando actividades administrativas profesionales, son funciones que no tienen relación directa con los usuarios. La percepción de la imagen del bibliotecólogo por parte de los investigadores está deteriorada parcialmente por el personal administrativo y profesionales de otras áreas; que están brindando los servicios de las bibliotecas."

Otro trabajo de tesis es el de Rosenda Ruiz Figueroa,⁴⁰ que fue mencionado en la Introducción, tanto Guillén Cruz como Ruiz Figueroa aplicaron cuestionarios para conocer las opiniones, la primera, de los investigadores del área científica de la UNAM, acerca de la percepción que tienen de la imagen del bibliotecólogo, la segunda encuestó a los estudiantes de la carrera de bibliotecología para conocer que opinaban acerca del plan de estudios de la misma. De entre las conclusiones a las que llegó Ruiz Figueroa son: "...la educación bibliotecológica no produce profesionales capaces, críticos e identificados con su profesión, los profesores no logran establecer comunicación con los estudiantes ni motivarlos y, en muchos casos, carecen de la preparación pedagógica necesaria para enseñar..." añade "Por otro lado, nuestra profesión es reconocida por una minoría de la población, principalmente concentrada en los usuarios de las bibliotecas. Esta situación repercute en el ejercicio profesional pues, al ser desconocidas las actividades propias de la bibliotecología, también son desconocidas o minimizadas su importancia...".

Y continúa "...la imagen que la sociedad tiene de quienes trabajan en las bibliotecas no guarda relación con la idea de un profesional y los servicios bibliotecarios en general son de mala calidad."

1.5 Identidad y función social del bibliotecólogo

Según Estela Morales⁴¹ (1990) menciona "que los científicos sociales se refieren al término identidad a rasgos de personalidad o auto imágenes conscientes. En cuanto a la identidad profesional ésta no se puede separar de la identidad individual, del contexto

⁴⁰ Rosenda Ruiz Figueroa Op.cit., p.194

⁴¹ Estela Morales. "Estatus, imagen e identidad del bibliotecario". (Mesa Redonda). En *Seminario Nacional de Bibliotecarios Titulados de México 1989* CNB 9 y 10 oct. CU DF. / comps. José Alfredo Verdugo Sánchez y Rosa María Fernández de Zamora. México: CNB, CONACYT. p. 104

social y de la propia profesión, ya que en el ámbito histórico se entrelazan lo individual, lo social y lo profesional. En la identidad de la profesión intervienen tres factores: el individual, la bibliotecología con su historia como profesión dentro de un contexto institucional, y ambos el individual y la bibliotecología en el contexto social actual". Morales añade acerca de la identidad profesional: "el bibliotecólogo inicia su formación desde la época de estudiante con la relación con los maestros y continúa en el ejercicio profesional".

A la pregunta planteada a Soledad Ferreiro⁴² (2002) "¿cuáles son las principales características de los bibliotecarios en Chile?" Respondió "muy trabajadores y con la camiseta bien puesta con sus organizaciones y, al mismo tiempo, poco conectados con sus jefaturas. Baja identidad, con pocas capacidades de negociar". Contestando al cuestionamiento "¿cuáles son las principales definiciones y fortalezas de los bibliotecarios recién titulados?" sostuvo: "faltas de metodologías para el desarrollo de su trabajo: desconocen cómo fijar objetivos, cómo desarrollar estrategias, actividades, es decir capacidades de gestión. No leer lo que está pasando en el mundo, no mantenerse al día, no investigar, no escribir. Desconocimiento del inglés, carecer de metodologías de docencia, de conocimiento de las personas, de comunicación. Falta de entrenamiento en cómo hacer lobby, cómo mercadear la profesión y una cierta timidez de los bibliotecarios para crearse identidad, lo que redundará en dificultades para obtener los presupuestos para sus actividades." Estos señalamientos no difieren en mucho de los conceptos vertidos acerca de cómo se manifiestan la personalidad y la imagen de los bibliotecólogos.

Para la atención en consulta, desde 1975, Alicia Perales⁴³ (1975) mencionó que "los bibliotecólogos tienen funciones específicas, sobre todo los empleados en consulta y que difieren de algunas de ellas de las desempeñadas por el especialista en los servicios de información". Perales los llama también consultores o especialistas de información. Por lo tanto, se asume que ella aceptó el cambio de nombre del bibliotecario o bibliotecólogo a científico de la información según sus funciones. Actualmente el profesional no quiere estigmatizarse y se hace llamar, de diferentes formas, como son: cibertecario, gestor de la información, documentalista, especialista de información, analista de información, agente de información, navegador, portuario, justificando que con

⁴²Soledad Ferreiro. En la *Entrevista Electrónica Bibliotecologi@CL*. [en línea] <<http://www.bibliotecologia.cl/entrevistas3.htm>>

⁴³Alicia Perales Ojeda. *De la informática*. México: UNAM, FFyL, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas y de Archivología. p. 154

los avances en la plataforma de las telecomunicaciones, y con el uso de las tecnologías de la información; como el Internet, bases de datos, bancos de datos, correo electrónico, y multimedia entre otros, han cambiado sus funciones.

David Fisher⁴⁴ (1988) destaca algunos de los estereotipos de los bibliotecarios, a saber: "1, de carácter introvertido; 2, son socialmente inútiles; 3, incapaces de encontrar empleo en otra parte mejor; sin embargo, en el enfoque psicológico de la bibliotecología este se centra en el individuo y respeta al bibliotecario como el más importante dentro de la organización de la biblioteca". Fisher alude al estudio de McDermoth, en el cual se menciona que "creen, que por herencia, el bibliotecario se conduce con rigidez y eso es la causa de su tipo de personalidad"; añade que "se establece que la personalidad y rasgos descubiertos en los bibliotecarios incluye, entre otros, que tiene una inteligencia promedio, que existe poca tendencia hacia la innovación, que es sumiso, pero tiene conciencia e intereses propios". En cuanto a las aspiraciones profesionales, "el bibliotecario suele tener una personalidad apocada y angustiosa".

Pasando a otro orden de ideas, el desempeño del bibliotecólogo en la sociedad contribuye a la libre circulación de la información ya que, como precepto, la biblioteca tiene una función democrática en la sociedad. La comunidad pierde de vista la aportación del bibliotecólogo en el crecimiento económico de un país. Una de las posibles causas del bajo estatus profesional es quizás la calidad de los servicios que la biblioteca proporciona. Los usuarios, generalmente, no tienen idea acerca de la clase de servicios que la biblioteca proporciona, menos aún de la calidad de los mismos. Al respecto, los bibliotecólogos son acusados de ignorar virtualmente a sus usuarios y concentrarse mucho en la colección. Gran cantidad de gente siente que esta clase de actitudes propias de los bibliotecólogos es extremadamente perjudicial para la imagen de la profesión. Lo anterior se refuerza con lo que menciona Emir José Suaiden⁴⁵ (2002), "muchas veces, el deterioro de la imagen de la biblioteca se debe a la lealtad que el profesional de la información profesa a su currículo de formación profesional".

Eduardo del Caño⁴⁶ (1994), en su repertorio de propuestas, señala "...no hay

⁴⁴ David P. Fisher. "Is the librarian a distinct personality type?". En *Journal of Librarianship* 20(1) jan. p.36-47

⁴⁵ Emir José Suaiden. "El impacto social de las bibliotecas públicas". En *Anales de la Documentación* no.5 p.337

⁴⁶ Eduardo del Caño. "La crisis bibliotecaria y su superación". En *Referencias* 1(1) sept. p.30

duda de que la profesión bibliotecaria carece, en nuestro medio, de una efectiva y generalizada inserción social". Añade que: "por desconocimiento, se desmerece su formación. Por inmadurez y superficialidad no se reemplaza al profesional improvisado. Por docta ignorancia se consideran prescindibles sus funciones". Lo que señala del Caño no es privativo de Argentina; también en México se sufre de las mismas circunstancias y, así, se va detectando que, en muchos países latinoamericanos, surgen rivales en cuanto al arribo de personas de otras profesiones a puestos que deberían ser ocupados por bibliotecólogos.

Ignacio Díaz Ruiz,⁴⁷ (1996) en un comentario sobre *La biblioteca del futuro* dice: "definitivamente no será posible sobrevivir ofreciendo únicamente catálogos y bases de datos con referencias bibliográficas. La época actual y su contexto exigen un profesionista altamente especializado, se puede y se vale ser exigentes pero sin llegar a pedir lo que nunca o casi nunca se puede cumplir". Pero pensando en la exigencia de la competencia con otros profesionales, se pueden mencionar las conclusiones a que llegaron los participantes de la *Mesa 2 de Investigadores de Institutos de Investigaciones Bibliográficas de la UNAM*:⁴⁸ "... los bibliotecólogos deberán tener una preparación sólida, con nuevos enfoques, compartiendo responsabilidades respecto a la información, con los profesionales de cómputo. El nuevo bibliotecólogo será producto de los cambios de actitud y cambios de énfasis en su formación académica". Y, así se podría agregar más y más, observaciones en cuanto a predecir el futuro de bibliotecas y de bibliotecólogos.

1.6 Estatus del bibliotecólogo

Elsa Barberena (1990) acota que "la literatura dice que los bibliotecólogos, en todo el mundo, sufren en términos de 'status' y reconocimiento otorgados a su profesión".⁴⁹ Estela Morales⁵⁰ aclara lo que se entiende por estatus: "la posición específica de una persona dentro de la escala jerárquica reconocida por un grupo de personas o por una sociedad. Es la situación o rango que en la propia sociedad le es concedido objetivamente a cada uno por sus contemporáneos. Esta valoración va a ser independiente de origen, riqueza, poder, prestigio, ingreso, que se ve representado en

⁴⁷ Ignacio Díaz Ruiz. "La biblioteca del futuro: comentario". En *La biblioteca del futuro* / coordinación general Adolfo Rodríguez; coordinación editorial Estela Morales. México: DGB p.172

⁴⁸ *Ibid.* pp.255-269

⁴⁹ Elsa Barberena. "Estatus, imagen". *Op. cit.*, p. 14

⁵⁰ Estela Morales. *Ibid.*, p. 21

coches, vestido, casa, doctorados, distinciones. El status social y/o profesional lleva a realizar una carrera para conquistar este status, para obtener un status o para que éste sea signado”.

Con la función social en la cual está inmerso el bibliotecólogo, José Antonio Torres Reyes⁵¹ (2002) argumenta que “hasta el momento, se han hecho esfuerzos por impactar positivamente en la opinión pública,” y agrega “pero no ha sido suficiente porque no es una empresa fácil ni de resultados inmediatos, puesto que carecemos de un plan estratégico nacional que se interrelacione con todos los posibles escenarios sociales de manera equilibrada, es decir situarse en el punto de coincidencia de cada uno de ellos”. En su ponencia destacan las conclusiones, las cuales indican: “–la formación social que elegimos al incursionar en el ámbito de la información es de mucha responsabilidad, por eso no es fácil tener éxito en todo lo que nos proponemos. Acá afuera el mundo es muy diferente a lo que leímos o nos contaron de buena voluntad nuestros mentores y amigos”.

Graciela Sánchez Cerro y otros⁵² (1979) comentan “que el prestigio es el factor más importante que confiere status, pero específicamente se distinguen varios elementos, entre los cuales se hacen referencia a la posición de un profesional en una institución, subrayan que el concepto de status se centra a la posición que un individuo ocupa y no al individuo mismo”.

⁵¹ José Antonio Torres Reyes, “Realidad y retos de la función social del profesional de la información en México en el Siglo XXI: el caso del Estado de Nuevo León”. Presentado en *XXXIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. Monterrey, Nuevo León (no publicado).

⁵² Graciela Sánchez Cerro M. “Status del profesional bibliotecario en el Perú”. En *Fénix* no. 26-27, p-261

CAPÍTULO DOS: EL EMPOWERMENT

CAPÍTULO DOS: EL EMPOWERMENT

El empowerment es un cambio de lo fundamentado por Taylor y por Fayol, autores clásicos de principios del siglo XX en el área de la administración, cuyas teorías de jerarquía vertical (sobre todo en cuanto al personal se refiere) han quedado un tanto abandonadas. Sin embargo, se tiende a la horizontalidad en lugar de la verticalidad. En la literatura especializada, los artículos en los cuales se analizan, emplean y aplican el término empowerment son numerosos.

2. El empowerment

La palabra inglesa "empowerment" se puede traducir al español con diferentes acepciones: empoderamiento, dar poder, facultar, autorizar, capacitar, apoderar. En la literatura del área administrativa no se traduce este término, por lo tanto en este estudio se empleará en su forma original dándole una connotación de poder y empoderamiento, en el sentido de que el individuo puede cambiar y mejorar sus actitudes, destrezas y habilidades en el trabajo. David Collins⁵³ (1994) reconoce que "el empowerment está estrechamente vinculado a atributos como la confianza y la motivación. Cuando se trata de desarrollar sentimientos de empoderamiento en individuos y grupos, se asigna un papel clave a las experiencias positivas y a las situaciones que dan lugar al crecimiento personal. En cierto sentido el empowerment se concibe como un fenómeno social que

⁵³ David Collins. "The disempowering logic of empowerment". En *Empowerment in Organizations* 2(2) p.14

se relaciona con pautas de conducta aprendidas”.

2.1 Antecedentes y definiciones conceptuales

La literatura sobre el empowerment es amplia; aquí se presentan los antecedentes y definiciones aunadas a su conceptualización.

Dafna Eylon⁵⁴ (1994) menciona que “Mary Parker Follett (1868-1933) fue una de las pioneras de la teoría administrativa –empowerment- e identifica el siglo XX como clave principal y precursor de un nuevo estilo de administración, el “workplace empowerment”⁵⁵. Mary Parker planteó la paradoja del empowerment, que consiste en: “nuestra tarea no es aprender a dónde reside el poder, sino de cómo desarrollarlo.” Otros autores más recientes concetualizan el empowerment como el acto de construir, desarrollar, e incrementar el poder más bien que la simple acción de autorizar. Follet introdujo el concepto de ‘poder-con’, que quiere decir que hay que desarrollar un poder co-activo, no un poder chercitivo basado en el entendimiento de que todos somos iguales bajo una situación de derecho, distinguiéndolo de ‘poder-sobre’; también distingue entre ‘poder igual’ y ‘poder-con’. Su noción de poder-con es cuidadosamente enlazado a la confianza de solucionar el conflicto”. Desde la década de los treinta se empezó a cuestionar, emplear o cambiar hacia este instrumento de índole administrativa.

Otra herramienta administrativa que se relaciona con el empowerment es la que, a principios de los cincuenta y postrimerías de los sesenta, las compañías japonesas desarrollaron como el Total Quality Management (TQM), que involucra aquellos procesos en los que se introducen elementos para identificar y resolver problemas. Wilkinson⁵⁶ (1998) coincide con Collins⁵⁷ (1994) al acotar “que no hay ninguna razón *a priori* por la que el TQM y el empowerment no pudieran ser coexistentes, si se permite que florezcan las iniciativas tanto individuales como colectivas por lo que los modelos del cambio cultural podrían ser justamente no sólo creíbles sino, quizá más agradables”.

⁵⁴ Dafna Eylon. “Understanding empowerment and resolving its paradox: lesson from Mary Parker Follett”. En *Journal of Management History* 4 (1), p.16

⁵⁵ *Workplace* se conceptúa como lugar de trabajo, también como introducción de nuevas tecnologías de trabajo a la oficina y a la fábrica. En este estudio tampoco se traducirá este término y se escribirá tal cual.

⁵⁶ Adrian Wilkinson. “Empowerment...”. *Op. cit.*, p.40

⁵⁷ David Collins, “The disempowering...”. *Op. cit.*, p.20

Un estudio- proyecto más reciente y a nivel general, principalmente dirigido a los países subdesarrollados, es el del Banco Mundial⁵⁸ (2002), el cual investigó los términos locales asociados con el empowerment; estuvieron abiertos a aceptar sugerencias y a discutirlos. "El término tiene diferentes significados en distintos contextos socioculturales y políticos" y agregan: "no se puede traducir fácilmente en todos los idiomas". Los vocablos siguientes quedan implícitos en el empowerment: autofuerza, control, autoenergía, autoconfianza, elección de vida con dignidad, en concordancia con valores, independencia y toma de decisiones; estos términos están enclavados en valores locales y sistemas de confianza (seguridad a la gente para que confíe en sus instituciones gubernamentales)".

Cynthia D. Scott y Dennis T. Jaffe (1994)⁵⁹ afirman que el empowerment "es una forma fundamentalmente distinta para trabajar en conjunto, un equipo con empowerment utiliza el talento de todos sus miembros para crear aún mejores resultados" también interviene la sinergia⁶⁰ de grupo, y al respecto William B. Harley⁶¹ (1995) manifiesta que "los grupos acuerdan tomando decisiones consensuadas, y de esta manera resuelven los problemas". El mismo autor menciona que "para desarrollar esta sinergia existe un conjunto de elementos básicos que guían a los grupos de trabajo con empowerment: propiedad, responsabilidad, autoridad, poder, recompensa, energía como parte de un proceso que va de evolución en evolución".

Joan Pastor⁶² (1996) maneja "dos aspectos del empowerment, -qué es y qué no es el empowerment-;" refiere que el primer aspecto "es un cambio de acuerdo a los procesos para incrementar la productividad y está relacionado con cada individuo, el cual se hará responsable, por sí mismo, de su vida y de las circunstancias"; añade que "la manera para trabajar con otros es la de tratar de modificar sus juicios a favor de lo que se pretende lograr a través de afirmar su autoestima, favorecer su autonomía y su crecimiento como grupo". Pastor anota "en el segundo aspecto, lo que no es el empowerment; no es un 'evento' estático, es más bien un proceso dinámico evolutivo en

⁵⁸ World Bank: *empowerment an poverty reduction: a sourcebook*. [en línea] <<http://www.worldbank.org/poverty/empowerment/sourcebook/draft1.pdf>>

⁵⁹ Cynthia D. Scott y Dennis T. Jaffe. *Empowerment: cómo otorgar poder y autoridad a su equipo de trabajo* traducción de Jaime Schlittler. México: Iberoamericana. p.4, 73

⁶⁰ Sinergia (del griego *synergia*, cooperación)

⁶¹ William B. Harley. "Eigth critical principles of empowerment". En *Empowerment in Organizations* 3(1) p.9

⁶² Joan Pastor. "Empowerment: what it is and what it is not". En *Empowerment in Organizations* v.4: p.6

el cual el jefe, empleados y equipo están implicados".

Para Julián Rappaport,⁶³ "empowerment es una posición de valor persuasivo en la cultura americana, la autodeterminación del individuo, participación democrática en la vida de una comunidad a través de estructuras mediáticas tales como escuelas, vecindarios, iglesias y obras voluntarias".

Louise Morley⁶⁴ sostiene que "los primeros agentes del empowerment son: maestros, obreros, jóvenes, terapeutas", y agrega que "el empowerment es un concepto abstracto, para comprenderlo se requiere hacer un análisis del poder. El empowerment es un proceso personal y social con sentido de libertad, de fuerza, competencia, creatividad y libertad de acción".

De acuerdo con Stephen Osborne⁶⁵ (1994), "el empowerment es un concepto particularmente diverso que abarca numerosas y diferentes interpretaciones y medianas realizaciones. Las diferentes disciplinas temáticas tienden a adoptar diferentes términos a fin de analizar conceptos relacionados con ellas; la elección de dichos términos no es casual, sino que los términos elegidos denotan diferentes programas y apuntan hacia diferentes problemáticas". Osborne ofrece "una tipología de empowerment para cuatro tipos de organizaciones: la mercadotecnia, la comunidad, el sector público y el sistema político."

Según Collins (1994)⁶⁶ "el empowerment reconoce por lo general la relación con las actitudes y creencias de los individuos, tanto en forma individual como en forma colectiva en grupos de trabajo."

2.2 Perspectivas

"En el área administrativa se argumenta que el empowerment es una nueva forma de administrar una empresa, donde se integran todos los recursos: capital, manufactura,

⁶³ Julian Rappaport. *Empowerment*. [en línea] <<http://www.edu/ces/pdande/evaluation/powerpt/EMPOWR.PPT>>

⁶⁴ Louise Morley. "Theorizing empowerment in the UK public services". En *Empowerment in Organizations* 3(3), p.35

⁶⁵ Stephen Osborne. "The language of empowerment". En *International Journal of Public Sector Management* 7(3), p.56

⁶⁶ David Collins. "The disempowering ...". *Op. cit.*, p.14

producción, ventas, mercadotecnia, tecnología, equipo y a su gente, haciendo uso de una comunicación efectiva y eficiente para lograr los objetivos de la organización." ⁶⁷

Marc Siegall y Susan Gardner ⁶⁸ (2000) anotan que "en el área de psicología han empleado el empowerment, el cual examina propósitos tales como impacto, autodeterminación y competencias, y se pretende ganar con estos componentes efectividad organizacional a través de la adecuada utilización de los recursos humanos" y agregan que "se enfoca principalmente al cambio de actitudes en la conducta", en este aspecto coinciden con Collins⁶⁹ (1994) y retoman los cuatro componentes del empowerment de *Psicología* de Tomas and Vetthouse's (1990), que afectan a la persona en su motivación intrínseca: "Estos cuatro factores psicológicos son: impacto, competencia, voluntad y preferencia u opinión".

En el área de la política, Margaret Thatcher, primera ministra de Gran Bretaña entre 1979 y 1990, empleó el empowerment como una función de la extensión del libre mercado. Para el primer ministro que sucedió a la "Dama de Hierro", John Major, el empowerment tuvo un concepto diferente, centrado en lo cívico, con énfasis sobre las obligaciones y derechos del ciudadano.

Cheryl King Duvall⁷⁰ (1999) argumenta: "La filosofía del empowerment se entiende como una decisión interna y libre que toma el individuo para comprometerse a lograr las metas y objetivos de la organización, colaborar con otros y cumplir los objetivos comunes, logrando el éxito individual y de la empresa"

2.3 Como motivación o manipulación

Se puede confundir el proceso del empowerment al motivar y facilitar el desarrollo de la creatividad del personal, con una estrategia de manipulación diseñada que puede enmascarar valores y su pretensión de políticas de igualdad, las cuales han arrancado

⁶⁷ *Relaciones Humanas: empowerment en la empresa*. [en línea] <<http://habitantes.elsitio.com/homtrab/empowerment.htm> consultado 13 jun.01>

⁶⁸ Marc Siegall y Susan Gardner. "Contextual factors of psychological empowerment". En *Personnel Review* 29 (6), p. 703

⁶⁹ David Collins. "The disempowering...". *Op. cit.*, p.14

⁷⁰ Cheryl King Duvall. "Developing individual freedom to act: empowerment in the knowledge organization". En *Participation & Empowerment: an International Journal* 7(8), p.207

protestas. Al respecto Pamela Johnson⁷¹ (1994) afirma "que muchos empleados se sienten 'sin poder' (disempowerment), es decir, que carecen de capacidad para desempeñar adecuadamente su quehacer; por lo tanto muchos escogen no ser capacitados por la dirección. El resultado es una fuerza de trabajo con poco cerebro, poca iniciativa y miedo a los retos. Los empleados sin empowerment son pasivos y se encierran en lo profundo de ellos mismos, pensando en sueños y oportunidades perdidas".

Al respecto, la autora hace alusión al cuento del Mago de Oz, y dice, que "cerebro, corazón y valentía son llaves para el empowerment y el liderazgo. Dorothy, en su camino a la tierra de Oz, encuentra a tres personajes interesantes: un espantapájaros que 'quiere un cerebro; un hombre de hojalata, que quiere un corazón, y un león, que quiere dejar de ser cobarde y busca la valentía'. Todos ellos viajan juntos a la ciudad Esmeralda, buscando al Mago de Oz para que les solucione su vida; cada uno se siente vulnerable y cada uno está buscando poderío y autodirección". Johnson recuerda al respecto "que William Jennings Bryant una vez dijo: 'El destino no es cuestión de casualidad, es cuestión de elección, no es una cosa que se tiene que esperar, es una cosa que se tiene que alcanzar'".

Agrega la misma autora que "las personas se desmotivan por el descuido irritante e indiferente y la manera en que son tratados" y que "en cierto grado su forma de pensar, sentir y comportarse limita matrimonios, carreras, organizaciones y vidas; estos individuos se sienten sin poder y frustrados, cuando ellos creen que son incapaces de cubrir las demandas de su medio". Continúa la autora: "los trabajadores 'sin poder' (disempowerment) se resisten al cambio. Se sienten seguros en su vieja cultura, en la cual tienen niveles bajos de responsabilidad".

Los directivos necesitan hacer entender a sus empleados que el éxito es una combinación de previsión, elección y logros; esto acentúa el comportamiento sobre actitudes. La misma autora sugiere que: "a) el trato a los empleados como adultos crea una relación verdaderamente cooperativa y es parte de una relación de trabajo dinámico; b) un programa con empowerment, en el cual los dirigentes y/o directivos y los empleados deben de trabajar juntos como un equipo, más una relación adulto a adulto y

⁷¹ Pamela Johnson. "Brains, heart and courage: keys to empowerment and self-directed leadership". En *Journal of Managerial Psychology* 9(2), p.17-21

menos en una relación adulto a niño. Al aceptar los empleados más responsabilidades, los directivos tendrán más tiempo para otras tareas de las cuales ellos son responsables".

Collins⁷² considera que "en muchos sentidos, la oposición al empowerment podría explicarse realmente como el apogeo de la insensatez profesional y social. Sin embargo, la discusión sobre temas tales como éste aparece planteada en términos dualistas. En el lenguaje cotidiano los pares dualistas que explican temas tales como el empowerment aparecen naturalmente juntos. El problema es que una de las mitades del binomio ocupa una posición legitimizada y superior moralmente en relación con su contraparte menos privilegiada. De este modo, el empowerment es algo 'bueno' y el disempowerment algo 'malo'. El mejoramiento continuo es una cosa 'buena' y el no mejorar es 'malo'." En este sentido, Pamela Johnson⁷³ sostiene que "el disempowerment reconoce el poder limitado, hay resistencia al cambio. A lo largo de la década de los ochenta, los administradores han optado aparentemente por admitir la colaboración y la participación con un vigor renovado, en la medida en que los administradores abandonaron la idea de controlar y restringir a los trabajadores, y en vez de ello, se esforzaron por buscar formas de liberar talento y energía a través de la motivación".

2.4 Aplicación

Al empowerment se le puede considerar como una herramienta administrativa aplicable a varias disciplinas; su estudio y la aplicación han dado buenos resultados en Australia, Estados Unidos y Gran Bretaña. Lawson Savery y Alan Luks⁷⁴ (2001) llevaron a cabo una investigación de la cual publicaron el artículo titulado *The relationship between empowerment, job satisfaction and reported stress levels: some Australian evidence*; allí, mencionan que "durante el tiempo de poco desempleo, las organizaciones se 'hicieron fuertes' por los recursos humanos y el financiamiento disponible; ahora que han disminuido los empleos en las corporaciones, los efectos en la salud de los trabajadores se están haciendo evidentes, ya que ahora con menos empleados se quiere cubrir las tareas que antes eran realizadas por un mayor número de trabajadores de los que fueron

⁷² David Collins. "The disempowering ...". *Op. cit.*, p.14

⁷³ Pamela Johnson. "Brains, heart...". *Op. cit.*, p. 4

⁷⁴ Lawson K. Savery and J. Alan Luks. "The relations with empowerment, satisfaction in the job and reported stress levels: some Australian evidence". En *Leadership & Organization Development Journal*. 22(3), p. 97-104

despedidos; como consecuencia, se detectaron bajos niveles de satisfacción en el trabajo por sentirse incapaces de cubrir sus tareas. Esto les provocó estrés, que posteriormente se reflejó en ausencias por enfermedades".

Añaden, que "los problemas de salud también tuvieron su origen en la inseguridad en el trabajo y demandas del mismo (físicas y psicológicas), asociado con ansiedad, reducción de concentración, un sentido de empezar fuera de control con afectaciones en la condición física que redundan en la productividad individual, efectividad y la calidad en el trabajo. El impacto del estrés se intensifica si por largas horas no se descansa y se tiene un horario continuo. Suele afectar a naciones desarrolladas como Japón, y en algunas empresas de Australia le cuestan alrededor de 15 billones de dólares australianos la falta al trabajo de sus empleados. Algo que llama la atención y que puede causar estrés es el no saber emplear la tecnología: computadora, fax, correo electrónico, programas".

El estudio anterior fue realizado en 1995 por la Australian Workplace Industrial Relations Survey (AWIRS95), quien recabó datos con el fin de conocer el grado de estrés de los trabajadores. Se aplicó un cuestionario a una población de 3.6 millones de personas. El estudio también tuvo como propósito medir el efecto que el empowerment logró en el empleado en su lugar de trabajo (workplace). Se sugirió que puede haber un efecto positivo en el empleo, con actitudes asociadas a la productividad, asignando a los trabajadores poder y autoridad; el propósito de emplear el empowerment no sólo es el de asegurar la efectividad en la toma de decisiones, sino hacer cumplir los derechos de los trabajadores asumiendo con responsabilidad las decisiones tanto individuales como de grupo.

En estudios más recientes y en el área de la economía, el proyecto elaborado por el Banco Mundial⁷⁵ "está encaminado a que la población pobre logre mejor nivel de vida; se propone abordar cuatro elementos del empowerment donde se involucraría, además del gobierno, la sociedad civil y el sector privado. Los cuatro elementos para las acciones son:

⁷⁵ World Bank: *empowerment... Op. cit.*, p.15-17

- a) acceso a la información: información es poder, los ciudadanos informados están mejor equipados para tomar ventajas de las oportunidades, acceso a los servicios, ejercicio de sus derechos, efectividad en la negociación entre otras;
- b) inclusión y participación: la participación está dirigida a quienes están incluidos y al rol que ellos juegan. Se incluye a gente pobre y otros grupos tradicionalmente excluidos, donde se da prioridad y se concilia la toma de decisiones. La participación puede tomar diferentes formas: directa, representatividad basada en grupos y asociaciones; política, a través de elección de representantes; información, basada en reportes directos, y mecanismos de competitividad de mercadeo;
- c) responsabilidad: se refiere a la habilidad de llamar a los empleados públicos y privados para los servicios estableciendo políticas, acciones y uso de fondos (dinero);
- d) capacidad de organización local: desde tiempos inmemoriales, los grupos y comunidades están organizados tomando ellos mismos las decisiones. La capacidad de organización local se refiere a la habilidad de la gente para trabajar en grupos, organizarse ellos mismos y movilizar recursos para solucionar problemas de intereses comunes".

Pasando al área de la bibliotecología, Mary Cavanagh⁷⁶ (2001) llevó a cabo una "revisión en la literatura bibliotecológica en donde en el título del artículo apareciera el término 'empowerment'; concretamente revisó *Library & Information Science Abstracts (LISA)*, de 1969 al 2002, y encontró que el primer artículo que se registra con el tema de *Empowerment* tuvo un enfoque hacia la tecnología y fue escrito por Frans en 1993; después "se han publicado muchos más trabajos con diferentes temas y perspectivas".

En 2004 se hizo una revisión sobre el empowerment para actualizar la revisión anterior, además de *LISA* se consultaron también *Library Literature e Information Science Abstracts* y sólo se localizó un artículo que se enfoca a las bibliotecas del área

⁷⁶ Mary Cavanagh. "Empowerment in librarianship: an exploratory study." [en línea] <<http://www.fis.utoronto.ca/PhD/cavanagh/Empowerment.htm>>

médica, y se publicó en 2003.

Paula Phillips Carson y otros⁷⁷ (1996) llevaron a cabo una investigación acerca de los efectos del empowerment en las actitudes manifestadas por los bibliotecarios en sus trabajos: "El cuestionario para la encuesta de su investigación fue enviado a través del correo tradicional con su respectiva respuesta pagada a 500 miembros de la Medical Library Association; fueron regresados 151 cuestionarios. De entre las preguntas formuladas están las siguientes: ¿sus jefes les otorgan autoridad para participar en la organización y son aceptadas sus opiniones? ¿Obtienen satisfacción en su trabajo, satisfacción en su carrera o en su organización? Los resultados arrojados son: que los bibliotecarios que laboran en bibliotecas médicas están satisfechos tanto en su trabajo como en sus relaciones interpersonales, y están satisfechos con su organización. En las conclusiones los autores mencionan que hay reticencias, aunque en menor grado, de algunas personas al aceptar más obligaciones y responsabilidades que son parte del empowerment y, por lo tanto, surgen como barreras al establecer lo mismo".

Jesús Lau⁷⁸ (1997) aborda en forma somera la propuesta de un patrón con empowerment para proporcionar información al usuario de bibliotecas universitarias de México, el cual, según Lau, "tiene menor desarrollo de información, igual que otros países en desarrollo", y considera que "se deben proporcionar servicios de fuentes electrónicas y redes de información".

Otro estudio es el de Priti Jain (1998)⁷⁹ que emplea el empowerment para la productividad del personal de bibliotecas universitarias como de bibliotecas públicas en Botswana. Para el estudio seleccionaron seis bibliotecas de cada tipo, aplicaron un cuestionario a una población de 174 bibliotecarios, de los cuales respondieron 111; comenta que las "barreras de productividad son identificadas como: insatisfacción en el trabajo, necesidad de que les proporcionen ciertas facilidades, una necesidad de entrenamiento, administración pobre, deficientes relaciones con el personal". Los

⁷⁷ Paula Phillips Carson [et al.]. "An investigation of the effects of empowerment on librarians' attitudes toward their jobs, organizations and careers". En *Technical Services Quarterly* 14(1), p.1-3

⁷⁸ Jesús Lau. "Patron empowerment to use library gateways in LID countries: the case of Mexico". 63rd IFLA General Conference August 31-Septemeber 5, 1997 [en línea] <<http://www.ifla.org/IV/ifla63/63lauje.htm>>

⁷⁹ Priti Jain. "Perception on empowerment and productivity in academic and public libraries in Botswana". En *Library Management* 19(1), p.49-58

resultados del estudio recomiendan varias opciones para mejorar el proceso de comunicación: "trabajar en equipo, participación activa de bibliotecarios en la productividad, capacitación sistematizada en tecnologías de la información y trabajar valores éticos, lo que se espera que ayude en la productividad de ambos tipos de bibliotecas".

2.5 Trabajo en equipo

Como se ha visto hasta ahora, para llevar a cabo el empowerment se recomienda que el trabajo se realice en equipos, aunque se pueda realizar el empowerment individual, si se trabaja en los dos sentidos los resultados pueden ser positivos. En seguida se anotan las características para trabajar en equipo:

1. Toma de decisiones consensuada;
2. Controles implícitos;
3. Indicaciones explícitas;
4. Altos niveles de confianza;
5. Igualdad y conducta concerniente a la gente;
6. Motivación en el empleo;
7. Colaboración;
8. Participación.

"En la estructura administrativa enfocada a grupos de trabajo los empleados tienen una activa participación supervisada por gerentes cuya autoridad y poder son escasamente empleados", esto sugieren Jeff Margulies y Brian Kleiner⁸⁰ (1995) y añaden que "influencia y persuasión son los métodos más usados. Para desarrollar grupos de trabajo se emplea la creatividad en un cuadro de clima de colaboración para dar el soporte y ambiente requerido. La administración con empowerment pretende crear un sentimiento de respeto y lealtad a la organización. La autoadministración de los grupos de trabajo está consistentemente cubierta al analizar y mejorar los procesos. Los administradores consultivos ofrecen programas de sugerencias y medidas de trabajo como formas de retroalimentación para ayudar a la organización, ofrecen reconocimientos previos y motivación en el empleo".

La motivación hacia el empleado resulta a veces difícil, pero el empowerment responde a esas necesidades por crear altos niveles de satisfacción en el trabajo y crecimiento; en el estado final del empowerment, se pretende la actualización individual por sí misma, para que se facilite el desarrollo de la creatividad potencial y derive

⁸⁰ Jeff Margulies S. and Brian H. Kleiner. "New designs of groups: applications of empowerment". En *Empowerment in Organizations* 3 (2), p. 13

en un nivel colectivo. Requiere también aceptar las artes del manejo de emociones y sentimientos. Actualmente, se maneja la "Inteligencia emocional", y se sugiere que la persona sea la que se conozca y aproveche sus habilidades, conocimientos, sentimientos y emociones para que las emplee en su beneficio.

En el proceso de la toma de decisiones, Vogt, J. F y Murrell R.L. citados por Margulies y por Kleiner, comentan que una organización con empowerment se confía en la distribución individual; la experiencia se ofrece al trabajar en equipos, y el producto de un mejor trabajo es parte del desarrollo y la integridad y crecimiento del sistema; esto forma parte de la filosofía al confiar el valor de cada individuo y de el proceso de empowerment en sí mismo.

La cooperación se da cuando un grupo de personas comparte y participa de la planeación, de la implantación y de las actividades específicas, lo cual exige, de parte de los trabajadores, responsabilidad profesional.

Existen dos tipos de colaboración: la directa y la indirecta. La primera comprende las iniciativas que se concentran en el trabajador individual y en el grupo de trabajo inmediato; incluye una delegación limitada de áreas de responsabilidad que antes vigilaba la administración. La segunda (la indirecta) tiene que ver con la toma de decisiones y, más que nada, con la representación del trabajador, y no tanto con el desarrollo de la motivación funcional por sí misma; aunque se señala, existen vínculos entre ambos. Tal forma indirecta comprende la representación del trabajador en las juntas, en comités consultivos y, por supuesto, en la negociación sindical.

En relación al trabajo en equipo, Cynthia D. Scott y Denis T. Jaffe⁸¹ refieren que "un lugar de trabajo con empowerment es aquel en donde el equipo de personas trabajan juntos y colaboran para hacer que el trabajo se lleve a cabo. Esto es muy diferente del lugar tradicional de trabajo competitivo, donde cada empleado en forma individual está ocupado en una carrera contra los demás para que las cosas se hagan; en un lugar de trabajo con empowerment, la gente puede contar con las otras personas, en lugar de trabajar aislada".

Otra forma de lograr convenientemente los equipos de trabajo es motivando a la

⁸¹ Cynthia D. Scott y Denis T. Jaffe. "Empowerment...". *Op. cit.*, p.40

gente para que coopere y se obtengan ideas, iniciativas y participación en el proceso.

Un equipo con empowerment se ve a sí mismo como una unidad, sabe claramente hacia dónde se dirige y comparte las cualidades centradas en el trabajo, poder, habilidades, control, autoridad y recompensa.

2.6 Trabajo individual

Para hacer notar la forma del empowerment individual, Yadira Nieves Lahada⁸² (1999) destaca “la gestión de calidad total con éste, en el enfoque al empleado, y para que mantenga una especial relación con otro componente: el liderazgo. “El enfoque al empleado toma el concepto del empowerment no sólo con el objetivo de explicar la importancia del proceso de delegar responsabilidades, sino de entender la importancia de darle su capacidad de decisión a los que tienen el contacto más cercano con el cliente y por ende, son los que están más próximos al punto donde es factible que surjan los problemas. El enfoque al empleado tiene como otro objetivo explicar que delegar es darle capacidad a los subordinados de dirigir, implantar y dar seguimiento a acciones, concretas, de hacer entender que a partir de poner en práctica esas acciones, empezarán a surgir cambios favorables a todos los niveles de la organización”.

Delegar es una forma de incentivar y hacer notar a los trabajadores que son importantes en la labor que realizan.

2.7 Estilos y propósitos

Como parte del estilo empowerment, se pretende recompensar al empleado al obtener mejores resultados en sus actividades, lo cual puede hacerse a través de premios que deben incluir consistencia y reconocimiento equitativo de efectividad de equipos. También, conformando guías de implantación. En una organización orientada al servicio se pueden formular preguntas a los empleados, como por ejemplo, cuando ellos no están seguros de un acto o situación certera, se les orienta a cuestionarse a sí mismos: ¿esto

⁸² Yadira Nieves Lahada. “El empowerment y su presencia en el componente enfoque al empleado: estudio de un caso”. En *Ciencias de la Información* 30(1), mar. p.48

es bueno para el cliente?; ¿esto está de acuerdo con nuestra filosofía y valores?; ¿esto es bueno para mí? de este modo, si las respuestas fueron afirmativas, entonces el empleado reconoce el poder de su acción en la situación presentada.

Pamela Johnson⁸³ (1994) anota acerca de los propósitos del empowerment: "el propósito de delegar a los empleados la toma de decisiones no es quitarles a los jefes o directores la toma de decisiones, o que ésta se convierta en una democracia; el nuevo rol de la dirección es guiar, asistir y apoyar a los empleados y lograr el éxito a través de la estrategia de liderazgo autodirigido". Con respecto de la capacitación, Johnson dice que: "los directores capacitan a sus empleados insistiéndoles que asuman una responsabilidad personal de sus éxitos y de sus errores".

2.8 Barreras que impiden establecerlo

De acuerdo con Johnson,⁸⁴ "la resistencia por parte de los supervisores que están renuentes a permitir mayor autonomía a su equipo es que los empleados no la aceptan porque es más fácil y seguro seguir instrucciones; si los directivos toman todas las decisiones los empleados no son culpados cuando las cosas no salen bien. Además, mayor participación activa puede significar mayores agobios. Los jefes pueden en ocasiones sentirse amenazados y resentidos por el cambio si los empleados aceptan responsabilidades y, en cierta forma, la toma de decisiones; los directivos entonces experimentan pérdida de poder. Tradicionalmente, su autoridad viene de una mayor jerarquía que de una posición democrática; adicionalmente, los jefes están comprometidos sobre cómo movilizar y motivar nuevamente a su equipo de empleados. Finalmente, cuando a los empleados se les dan grandes responsabilidades, llegan a ser audaces, pueden cambiar de autoridad, y comienzan a crear su propio destino".

Collins (1994)⁸⁵ indica que "la perspectiva de un período totalmente nuevo en la colaboración y, con ello, el surgimiento del empowerment como un nuevo punto de partida para la administración de organizaciones es uno de los supuestos beneficios de cambiar la cultura de las organizaciones, puesto que, en estas nuevas culturas, se tendría que reconocer que en las organizaciones laborales el "compromiso" es una

⁸³ Pamela Johnson. *Op. cit.*, p.18

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ Collins. "The disempowerment ...". *Op. cit.*, p.15

pedra angular del empowerment; implica no la ausencia de control, sino una gama de otras formas de garantizar e instaurar el control". Collins agrega que "la confianza y el éxito a largo plazo no provienen del oscurecimiento de los temas y de los intentos de ocultar la disensión. Desafortunadamente esto es el resultado en la práctica, puesto que a los trabajadores se les niega cualquier voz real en las organizaciones. En cambio, el consenso (que es lo que realmente buscan los administradores, dado su interés en el empowerment y lo que intenta garantizar la lógica disempowerment del empowerment) es lo que más probablemente esté por surgir y por ser sostenido donde haya estructuras que permitan la representación del interés y no simplemente el intercambio de información".

Trampas de la pasividad: la gente se convierte en pasiva si no espera que se le pida que contribuya. Deja de escucharse a sí misma y se calla. No atiende las otras ideas ni busca otras maneras de mejorar el trabajo en su organización. Infinidad de empleados no satisfechos (bajos salarios, lugares de trabajo inadecuados, mal trato de parte de sus jefes) provocan que no brinden ni sus experiencias, ni sus conocimientos, ni aporten nada para mejorar la organización; realmente es difícil cambiar a un individuo y a un grupo". Al respecto, Cynthia D. Scott y Denis T. Jaffe⁸⁶ acotan que "el empowerment no es solamente un esfuerzo individual o de un equipo, las estructuras organizacionales, políticas, de valores, incentivos y cultura, deben de reforzar el comportamiento del individuo y del equipo".

"Normalmente estas estructuras constituyen las áreas que representan el mayor reto cuando se enfrenta el cambio. Su poder e influencia como gerente individual es limitada y es riesgoso el hecho de cuestionar o retar a las estructuras organizacionales. Al crear una organización con empowerment, un gerente necesita estar consciente de cómo las políticas organizacionales contradicen el comportamiento del equipo que está tratando de reforzar. Cuando es necesario, el gerente debe tratar de cambiar las políticas de la organización. Es difícil conseguir que los miembros de un equipo trabajen juntos y se ayuden unos a los otros cuando la recompensa y los incentivos se manifiestan en resultados individuales. ¿Por qué debe una reforma ayudar a los demás? por los siguientes factores que influyen para lograr el empowerment acerca de la autoestima: el lugar de trabajo y la motivación."

⁸⁶ Cynthia D. Scott y Denis T. Jaffe: "Empowerment...". *Op. cit.*, p.40

Para Sara Cook⁸⁷ (1994), "las barreras son: falta de entrega real por el administrador o gerente a los procesos. Los administradores no establecen ejemplos positivos a sus subordinados y como consecuencia falta de comunicación, ambigüedad de roles, falta de entrenamiento, falta de metas de desarrollo".

De acuerdo con Scott y Jaffe, "la gente pasa casi un tercio de su vida en el trabajo, y el gerente o el jefe deben recordar que esos ámbitos son probablemente lo más importante para la comunidad porque allí vive mucho tiempo con sus compañeros. El empowerment es el edificio (en forma figurativa) que mejora la autoestima básica en el lugar de trabajo. La gente a la que se le permite sentirse bien consigo misma puede dar mucho más de sí. También está físicamente más sana. El resultado es gente sana en lugares sanos." D. Scott y Jaffe abundan: "los trabajadores tienen que ser alentados y encontrar satisfacción en lo bien que hacen su trabajo. La clave de la motivación en un ambiente con empowerment es entender que lo que más satisfacción le da a la gente es hacer un buen trabajo. La gente prospera cuando se le da la oportunidad de obtener información, habilidades, herramientas y responsabilidad. La autoestima mejora cuando se le permite a la gente usar su criterio en el trabajo, también se nutre cuando se logran metas".

Un equipo con empowerment se ve a sí mismo como una unidad, que sabe claramente hacia dónde se dirige y que comparte las cualidades centradas en el trabajo, poder, habilidades, control, autoridad y recompensa.

⁸⁷ Sara Cook. "The cultural implications of empowerment". En *Empowerment in Organizations* 2(1), p.9

CAPÍTULO TRES:
EL PROFESIONAL
DE LA
BIBLIOTECOLOGÍA

CAPÍTULO TRES:

EL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA

Se hará un bosquejo histórico de la profesión del bibliotecólogo y del cambio que debe aceptar para trabajar con las tecnologías de la información. Se estudiará también a las bibliotecas de las universidades privadas, al bibliotecólogo que ofrece los servicios de atención al público quienes coadyuvan a que los alumnos encuentren un apoyo para sus estudios y atienden a una población aún no masificada. Grosso modo se abordarán los temas de lo general a lo particular.

3.1 La universidad

Existen diversos conceptos, definiciones y enfoques del término "universidad"⁸⁸; (1998) por ejemplo: universidad es una "institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades, y que confiere los grados académicos correspondientes. Según las épocas y países, puede comprender colegios, institutos departamentos, centros de investigación, escuelas profesionales. Edificio o conjunto de edificios para cátedras y oficinas de una universidad". Otro concepto de universidad la proporciona Jaime Castrejón⁸⁹ (1979): "La universidad, más que un conjunto de edificios, un grupo de maestros y de alumnos, es una idea que responde a una realidad social, y si la desnudamos de todas sus complicaciones de organización, vemos que estamos confrontando básicamente el mismo problema que aquel grupo de hombres prehistóricos que veían con mucho cuidado cómo se iba desarrollando su educación, sólo que en una

⁸⁸ *Diccionario Enciclopédico Salvat*. Barcelona: Salvat, p. 3622

⁸⁹ Jaime Castrejón Diez. *La educación superior en México*. México: Edicol, p.17

sociedad más compleja aquellas simplificaciones ya no son válidas".

Daniel de Lira⁹⁰ (1984) acota: "llamamos por convicción universidad a un establecimiento que ampara e integra tres funciones: producción, transmisión y utilización de los conocimientos". Y agrega: "...La universidad las traduce (las funciones) en su práctica académica, como actividades de docencia, investigación y extensión, conformando de esta forma la parte más íntima de su esencia". Los propósitos originales de una universidad se tomarán de lo anotado por Tomás Miklos⁹¹ (2001) "...La universidad tiene tres fines: primero, científico (la investigación desinteresada y el progreso de la ciencia); segundo, profesional (en el sentido de la enseñanza profesional, no de enseñanza media); tercero, un objetivo de divulgación y de formación del espíritu público...".

Una aportación más sobre los conceptos anteriores acerca de la universidad es la de José Luis Galván Madrid⁹² (1980) "... hay que entender a la institución 'universidad' no como una fábrica de profesionistas, sino como conciencia crítica de la sociedad en la que está inmersa, como institución comprometida, a subsanar la necesidad de cambios sociales, culturales y tecnológicos que el país demande y así, como generador de técnicos y profesionistas compenetrados con la realidad nacional. Una universidad, que lejos de cerrarse a una ideología, recoja y refleje en su seno a todas las tendencias que a veces chocan dentro de la sociedad, sin alinearse con alguna de ellas." Agrega que "una universidad puede y debe comprometerse con las concepciones que buscan una transformación profunda de la sociedad, rechazando a la vez el ser convertida en un grupo político. En este sentido es crítica frente al ambiente que la rodea y ante sí misma y es comprometida en cuanto recoge los anhelos sociales, los interroga científicamente y los apoya, sin incluirse en la lucha partidaria contingente".

Como se puede apreciar, las aportaciones de estos autores siguen vigentes, aunque la educación, la universidad y todo organismo institucional, así como el individuo, van cambiando a través de los años. Los que no deben de cambiar son los valores universales que rigen al sujeto para llevar una vida adecuada y digna; si hay un cambio

⁹⁰ Daniel de Lira Luna. *Bibliotecas y usuarios el caso de la Universidad Autónoma de Aguascalientes* Tesis: Licenciatura. p. 15

⁹¹ Tomás Miklos. "Prefacio". En *Futuros de la universidad: UNAM 2025*. México: UNAM. p.8

⁹² José Luis Galván Madrid. *Pensamiento universitario*. México: UNAM, Coordinación de Humanidades, CESU(41) p.2

tiene que ser para mejorar y desarrollarse a favor del sujeto y de las instituciones.

La universidad como institución educativa y cultural pretende formar ciudadanos capaces de desarrollar un trabajo productivo que sirva y beneficie a la sociedad, que le permita percibir un salario digno y que pueda invertir su tiempo libre de manera constructiva y productiva a la vez.

3.2 Universidades privadas

Debido a que en la literatura bibliotecológica los trabajos acerca de la universidad pública y sus bibliotecas han sido objeto de diversos estudios y, en menor cantidad, los referentes a las bibliotecas de universidades privadas, se decidió realizar un estudio de éstas para dar a conocer algunos aspectos de su misma naturaleza.

La ANUIES⁹³ (2001) menciona en cuanto al Subsistema de Instituciones Particulares a nivel nacional: "se compone por 598 organismos que se clasifican, según su nombre oficial, en 5 conjuntos: universidades (168); institutos (171) y centros, escuelas y otras instituciones (259). Los estudios impartidos por los particulares requieren, en su caso, del Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) de la Secretaría de Educación Pública o de los gobiernos de los estados o, bien, estar incorporados a una institución educativa pública facultada para ello. En el nivel licenciatura, este subsistema atiende al 27.6% de la matrícula nacional".

Es oportuno anotar lo que Alfonso Rangel Guerra⁹⁴ (1979) dice en cuanto a las universidades privadas: "son instituciones libres, son organismos privados con reconocimiento de validez oficial de estudios mediante acuerdo expreso del Presidente de la República, de acuerdo con el Reglamento para la Revalidación de Grados y Títulos otorgados por Escuelas Libres Universitarias, del 26 de junio de 1940." Un trabajo más reciente es el de Philip Altbach⁹⁵ (2002), donde se señala que "La educación superior privada también tiene la responsabilidad de proveer información al público concerniente a la calidad de sus programas, a la utilidad de sus diplomas, certificados. Donde existen sistemas de acreditación.

⁹³ ANUIES. *La educación superior en el Siglo XXI: líneas estratégicas de desarrollo, una propuesta de la ANUIES*. México: ANUIES. p.35

⁹⁴ Alfonso Rangel Guerra. *Op. cit.*, p.25

⁹⁵ *Educación superior privada / coord. Philip Altbach, trad. Marcela Mollis*. México: UNAM, CESU. p.20

controlan la calidad de los programas educativos. El mercado educacional es particularmente complejo, ya que la medición de sus productos educativos es una tarea difícil y hay pocas tradiciones establecidas sobre la medición de la calidad en el sector privado fundamentalmente. Las universidades públicas tienen desarrollada la responsabilidad social más que las universidades privadas que requieren de una mayor transparencia”.

Rollin Kent y Rosalía Ramírez⁹⁶ (2002) anotan que “Por un período de dos décadas, la configuración de la educación superior en México experimentó significativamente mutaciones: las inscripciones se expandieron rápidamente, así como el número de instituciones terciarias que hoy en día ofrecen sus servicios en todas las capitales provinciales y en muchas pequeñas ciudades del país. Entre 1970 y 1995, la tasa de matrícula del grupo en edad correspondiente se elevó de 5 a 14 por ciento.” Y agregan que “El sector privado está reclutando una creciente proporción de estudiantes de primer año. Por ejemplo, en 1985, 17 por ciento de todas las inscripciones a primer año fue a este sector, 10 años después esta cifra había crecido 25 por ciento”.

Este tipo de instituciones ha proliferado en todo el país y es natural, dado el crecimiento demográfico y la demanda de instituciones públicas que alberguen a los estudiantes solicitantes que ante la falta de estas últimas, han optado por asistir a las privadas. Varias de estas universidades, con los años, van logrando prestigio, tanto por sus profesores, como por sus alumnos y egresados. En cuanto a sus instalaciones de apoyo educativo se pueden mencionar las bibliotecas (las cuales reflejan directamente las condiciones de la docencia y la difusión del conocimiento); los laboratorios y los talleres, cuyo uso depende de los programas de estudios, del valor que se asigna a las prácticas y de la concepción misma del proceso de la enseñanza; en cuanto a otras instalaciones de apoyo, se mencionan las canchas deportivas y los gimnasios.

Thomas Osborn II⁹⁷ (1987) argumenta que “las universidades particulares de México disfrutaban de un prestigio mucho mayor del que indicaría su número y su tamaño. La ‘sabiduría convencional’ cree que las universidades particulares producen los mejores

⁹⁶ Rollin Kent y Rosalía Ramírez. “La educación superior privada en México: crecimiento y diferenciación”. En *Educación superior privada Op. cit.*, p.123

⁹⁷ Thomas Osborn II. *La educación superior en México: historia, crecimiento y problemas en una industria dividida*. México: FCE. p.73

graduados en toda la República. Esto se aplica especialmente a las instituciones privadas más grandes, pero esa impresión se difunde hasta abarcar también a las más pequeñas".

Bien sabido es que las universidades privadas obtienen ingresos propios (recursos financieros) por las inscripciones y colegiaturas que cobran a los alumnos y que dentro de sus erogaciones, además de cubrir salarios al personal académico y personal administrativo, también invierten en su promoción y publicidad. Una universidad que no necesita publicidad y promoción es la UNAM, aunque institución pública a raíz del paro de estudiantes en 1999, su imagen decayó en gran medida; fue entonces que un sinnúmero de alumnos cambiaron de institución, por lo que las autoridades vieron la necesidad de resarcir la imagen de la UNAM y transmitieron 'spots' publicitarios a través de la televisión. Al respecto, es interesante lo que el Dr. Miguel León Portilla, investigador emérito de esa institución, mencionaba entre otros conceptos: "la universidad no sólo transmite conocimientos, sino que los genera".

Osborn II⁹⁸ apunta que "aparentemente el rápido incremento en la asistencia a las universidades particulares, lo que ha ocurrido en las últimas décadas, ha tenido el efecto de no forzar a las instituciones a adoptar métodos agresivos para atraer estudiantes. Es cierto, en cuanto a la publicidad y difusión, la mayoría de las universidades particulares publican folletos y materiales de información en los medios masivos de comunicación; otras universidades que han ganado notoriedad y/o prestigio consideran que no es necesario anunciarse".

Tomando como referencia los conceptos anteriormente anotados, uno de los criterios de selección para el presente estudio fue el de tomar la clasificación de la ANUIES. Se presenta a continuación un cuadro con el nombre de las 29 universidades que se seleccionaron como primera instancia; se anota la fecha de su fundación y el número de alumnos inscritos a nivel licenciatura. Los datos se tomaron de la obra de consulta el *Anuario Estadístico 2001 de la ANUIES*.

En seguida se presenta el cuadro con los nombres de las universidades seleccionadas, fecha de fundación y alumnos inscritos en el nivel de licenciatura.

⁹⁸ Thomas Osborn II. *Op. cit.*, p.35

Cuadro 1

UNIVERSIDADES PRIVADAS DEL DISTRITO FEDERAL		
Nombre de Universidades	Fecha de Fundación	Alumnos Licenciatura
Universidad Iberoamericana	1943	9550
Universidad Latina S. C.	1960	850
Universidad Panamericana	1960	3243
Universidad del Valle de México Campus San Rafael	1960	4413
Universidad La Salle	1962	7272
Universidad de las Américas A. C.	1965	1319
Universidad del Tepeyac	1965	1434
United States International University	1970	s/d
Universidad Internacional de México A.C.	1972	s/d
Universidad Gastronómica y Hotelera	1976	s/d
Universidad Intercontinental	1976	3844
Universidad Latinoamericana	1976	1659
Universidad La Salle Facultad Mexicana de Medicina	1976	772
Universidad de la Comunicación S. C.	1977	695
Universidad del Valle de México Campus San Ángel	1977	942
Universidad Chapultepec	1977	430
Universidad del Valle de México Campus Tlalpan	1979	5328
Universidad Insurgentes Plantel Tlalpan	1979	446
Universidad del Claustro de Sor Juana	1980	844
Universidad Anáhuac del Sur	1982	1684
Universidad Pontificia de México	1982	154
Universidad del Distrito Federal	1984	s/d
Universidad del Valle de México Campus Gpe. Insurgentes	1989	706
Universidad de Saghún	1992	s/d
Universidad Motolinia del Pedregal	1993	203
Universidad Americana S. C.	1993	439
Universidad Hispano Mexicana	s/d	520
Universidad Justo Sierra	1999	s/d
s/d sin datos		

De acuerdo con la fecha de fundación de las universidades, como se ilustra en el cuadro anterior, las más antiguas son las que cuentan con más alumnos: la Iberoamericana; La Salle; la del Valle campus San Rafael; la Intercontinental; la Latinoamericana y la Panamericana. Las universidades de más reciente creación son las de menor población como: la Americana; y la Motolinia del Pedregal; llama la atención la Universidad del Claustro de Sor Juana, que es la penúltima dentro de las más recientes (1995), y no es la que menos alumnos tiene en relación con las anteriores ya que cuenta

con 844 alumnos inscritos. Se presupone que por el tipo de carreras que ofrece y su ubicación en el Centro Histórico del Distrito Federal, asisten más estudiantes.

Es notorio que las instituciones privadas, conforme tienen más demanda estudiantil, van creciendo y van conservando su nombre pero también se van dividiendo físicamente, algunas por el nivel de estudios o por las carreras que imparten. Es el caso de la Universidad Latina; la primera se fundó en 1960, la segunda, que imparte bachillerato, en 1996. Otra universidad en el mismo caso es la Universidad La Salle; la primera se fundó en 1962 y la especializada en medicina, en 1976; se localizan otros planteles en diversos puntos del Distrito Federal y a nivel bachillerato en algunos estados de la República. Así, se van instalando otras universidades.

3.3 Biblioteca universitaria

Para dar una visión general, primero se conceptúa la biblioteca; después, para especificar, se aborda la biblioteca universitaria. El concepto general de biblioteca, de acuerdo con Matilde Altamirano⁹⁹ (1973), es que: "La biblioteca es una institución más al servicio de la educación y de la comunidad, a la que presta su concurso facilitando a las personas la utilización de los libros, publicaciones diversas y materiales adecuados a cada persona, a sus necesidades y al momento". El concepto anterior se eligió porque en pocas palabras se denota un caudal de mensajes que se transmiten y se dan por hecho. La biblioteca tiene trascendencia y funge como intermediaria para que los usuarios accedan a sus materiales y satisfagan sus necesidades de información. La autora tipifica a las bibliotecas en clases: 1. Escolares 2. Universitarias. 3. Públicas 4. Gubernamentales y 5. Especializadas.

El concepto que ofrece Susana Sander¹⁰⁰ (1992) sobre lo que es una biblioteca es el siguiente: "...en las múltiples definiciones de biblioteca, cuyo rasgo peculiar es que describen solamente aquellas características requeridas para 'actualizarla'. O más común y peligrosamente, reducen la comprensión conceptual de la biblioteca a la definición de sus funciones; y promoviendo con ello que 'razones' externas demanden de la biblioteca un cambio de funciones, sin permitirnos reflexionar si con ello cooperamos en la

⁹⁹ Matilde Altamirano S. *Qué es una biblioteca y cómo organizarla*. México: Centro Regional de Ayuda Técnica. p.1

¹⁰⁰ Susana Sander. "¿Qué es la biblioteca?". En *Edición Conmemorativa del X aniversario del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas*. México: UNAM, CUIB. p.34 y 41

desvalorización de la actividad bibliotecaria y con la pérdida de significación y muerte de la biblioteca; sin haber comprendido plenamente cuál era la finalidad de su existencia y, con ello, la justificación de su presencia en nuestra sociedad y en nuestro mundo actual, pasado y futuro." Sander concluye que "no se puede rebajar a la institución bibliotecaria –de carácter histórico social- a una simple cosa o fenómeno inmediato y usable; impidiendo con esta reducción que la biblioteca desarrolle sus potencialidades estructurales y funcionales inherentes a su carácter cognoscitivo, dinámico y comunitario para la satisfacción de esas necesidades de información y conocimiento que el presente demanda. Satisfacción que sólo puede lograrse en la comprensión de la biblioteca como centro de conocimientos comunitarios y no como un conjunto de funciones sin contenido cognoscitivo estructurado."

Sobre el tema de biblioteca universitaria, Daniel de Lira¹⁰¹ anota: "no es objeto final de la biblioteca universitaria la utilización de sus acervos, tampoco su ideal social se identifica con los altos incrementos de asistencia de usuarios, el ideal social de la biblioteca universitaria se expresa en su contribución con la educación, en el proceso de formación de individuos, de profesionistas y por extensión de una sociedad responsable. Sin embargo, el desarrollo de la biblioteca en las instituciones de educación superior deberá afrontar las cualidades del status que reciba dentro de la organización universitaria y las limitaciones de recursos humanos y físicos que históricamente ha experimentado".

Es indudable que la biblioteca es fundamental para apoyar la educación en todos sus niveles, y servirá para ampliar la cultura. Ario Garza Mercado¹⁰² (1984) explica: "La biblioteca de enseñanza superior tiene por objeto apoyar las funciones de docencia, investigación, difusión y vinculación (a los requerimientos nacionales, regionales, y estatales)". De las universidades seleccionadas para este trabajo, todas cuentan con su biblioteca; se ofrece el cuadro siguiente, especificando el horario en que ofrecen sus servicios, su acervo de títulos de publicaciones periódicas y volúmenes de libros.

¹⁰¹ Daniel de Lira. *Op. cit.*, p.29

¹⁰² Ario Garza Mercado. *Función y forma de la biblioteca universitaria*. México: El Colegio de México. p.179

Cuadro 2

ACERVO DE LAS BIBLIOTECAS DE LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre de Universidades	Horario	Títulos de Publ. Períod.	Libros
Universidad Iberoamericana	L-V 8-20hrs. S 8-15hrs.	1520	162 846
Universidad Latina S. C.	L-V 7-22hrs.	15	3 697
Universidad Panamericana	L-V 7:30-19:45hrs. S 9-13:30hrs.	30	4 650
Universidad del Valle de México Campus San Rafael	L-V 7-20hrs. S 7-12hrs.	250	27 000
Universidad La Salle	L-V 7-20:30hrs. S 9-12:30hrs.	912	112 036
Universidad de las Américas A. C.	L-V 7-19hrs. 9-19hrs.	781	37 000
Universidad del Tepeyac A. C.	L-V 8-20hrs. S 8-13hrs.	29	26 664
United States Internacional University	L-V 8-20hrs.	35	9 000
Universidad Internacional de México A.C.	L-V 8-20hrs.	5	12 000
Universidad Gastronómica y Hotelera	L-V 7-20hrs. S 7-12hrs.	s/d	s/d
Universidad Intercontinental	L-V 7-21hrs. S 9-14hrs.	194	38 250
Universidad Latinoamericana	L-V 8-14hrs. y 15:30-21hrs.	50	12 500
Universidad La Salle Facultad de Medicina	L-V 7:30-20:30hrs. S 8-12:30hrs.	156	6 122
Universidad de la Comunicación S. C.	L-V 8-13hrs. S 8-12hrs.	2	5 326
Universidad del Valle de México Campus San Ángel	L-V 7-22hrs. S 8-13hrs.	19	8 051
Universidad Chapultepec A. C.	L-V 8-21hrs. S 9-13hrs.	119	4 873
Universidad del Valle de México Campus Tlalpan	L-V 9-21hrs. S 7-12hrs.	50	38 500
Universidad Anáhuac del Sur A. C.	L-V 7-21hrs. S 9-14hrs.	160	45 000
Universidad Pontificia de México	L-V 8-19hrs.	399	80 000
Universidad del Distrito Federal	L-V 9-14hrs. S 15:30-19hrs.	s/d	186
Universidad del Valle de México Campus Gpe. Ins.	L-V 7-22hrs. S 7-14hrs.	70	7 000
Universidad Justo Sierra	L-V 7-20hrs.	1	2 340
Universidad de Saghún	L-V 7-15hrs. S 17-21hrs.	42	1 335
Universidad Motolinia del Pedregal	L-V 8-14hrs.	5	3 000
Universidad Americana S. C.	L-V 10-20hrs.	30	1 192
Universidad del Claustro de Sor Juana A C.	L-V 9-17hrs.	10	24 500
Universidad Hispano Mexicana	L-V 8-20hrs. S 8-15hrs.	35	6 500
Universidad Simón Bolívar	L-V 7:30-20:00hrs. S 9-13hrs.	89	11 400
s/d se desconoce			

Son 19 las bibliotecas que ofrecen servicio a la comunidad los sábados, es decir la mayoría de las 29 universidades contempladas. En cuanto a los acervos de libros y de publicaciones periódicas, es de llamar la atención que sólo dos universidades rebasan los cien mil libros: la Iberoamericana y La Salle, señaladas ya como las más antiguas. Las que menos acervo poseen son las del Distrito Federal y la Americana. Es obvio señalar que, de acuerdo con la antigüedad de la universidad, es la proporción de alumnos inscritos y que su crecimiento se corresponde a su antigüedad.

3.4 El bibliotecólogo de atención al público

Un panorama de cómo se concibió al bibliotecólogo en la década de los 60 la ofrece Juana Manrique de Lara ¹⁰³ (1967).

"Se ha llamado al bibliotecario 'el alma de la biblioteca' o 'el 75% del éxito de una institución bibliográfica' debido a que, muy al contrario de lo que la antigua y errónea creencia sufría, ha dejado de ser el arisco guardián de libros, para convertirse en el empleado que procura acercar el libro al pueblo". "El bibliotecario moderno --dice el Sr. Juan B. Iguiniz-- no debe ser simplemente el conservador o el guardián de los libros que todavía se conoce, o el mercenario que a falta de otra ocupación desempeña un empleo cualquiera en una biblioteca, sin más ideal que el sueldo que percibe."

Atención al público. Préstamo

Actualmente se quiere continuar y consolidar el concepto emitido por Juana Manrique. Fabiola Faúndez Valdebenito y Alicia Gaete Zúñiga¹⁰⁴ (1998) afirman acerca del personal que se encuentra en el servicio de préstamo: "Las actuales tendencias de administración ponen de manifiesto que, para la mayor parte de las organizaciones, las fuentes de ventajas competitivas residen no sólo en el acceso a los recursos financieros o en el empleo de la tecnología, sino también en las personas capaces de satisfacer al cliente. La meta de desarrollar una cultura de servicio orientada al usuario es un imperativo para la continuidad de las organizaciones." Añaden que "se afirma que la calidad la define el usuario y en este contexto es crucial la interacción que se produce entre el usuario y cualquier empleado que le presta el servicio. Con frecuencia, los usuarios se forman una opinión de una organización y de sus servicios sobre la base de estos encuentros".

Las autoras coinciden en que "el mostrador de préstamo de las bibliotecas es uno de los lugares en el cual el usuario está evaluando el servicio y se forma una opinión de su

¹⁰³ Juana Manrique de Lara. *Manual del Bibliotecario Mexicano*. 3ªed corregida y aumentada. México: Publicaciones del Departamento de Bibliotecas. p.16

¹⁰⁴ Fabiola Faúndez Valdebenito y Alicia Gaete Zúñiga. "Capacitación del personal de contacto: ayudantes de biblioteca, desafío de toda biblioteca". En *EIDIS* 3(1) abr., p.4

calidad"; y agregan "que los empleados de primera línea (los bibliotecarios que proporcionan el servicio) ofrecen un servicio de calidad cuando son competentes y motivados. La confianza y la competencia van de la mano. Los empleados confiados conocen su trabajo y están preparados para hacerse cargo de cualquier situación que se les presente".

El Colegio Nacional de Bibliotecarios A.C,¹⁰⁵ (1982) recomienda como actividades profesionales del servicio de préstamo, entre otras:

1. "Establecer el reglamento de préstamo para preservar el material de la biblioteca y responder a las necesidades de los lectores.
2. Controlar y dar a conocer el reglamento, revisarlo y actualizarlo periódicamente.
3. Diseñar formas y registros tales como solicitudes, tarjetas de lector, tarjetas de reclamo, etc.
4. Atender reclamos, anomalías o cualquier otro asunto a causa de reglas mal interpretadas cuando el lector exprese inconformidad."

Atención al público. Servicio de consulta

En cuanto al bibliotecólogo del servicio de consulta, Alicia Perales¹⁰⁶ (1975) afirma que "En cuanto que una definición dogmática del servicio de consulta no existe; cada época bibliotecaria ha dictado sus propias definiciones teniendo en cuenta la filosofía del momento". Agrega que "los primeros pasos que se dan, con motivo del contacto entre el bibliotecario de consulta y el lector son los que se refieren a la entrevista (llamada en el servicio de información, diálogo bibliotecario-investigador) que constituye el momento clave para un eficaz servicio de consulta. A través de los años se han ido tamizando las funciones de los profesionales de la biblioteca. Perales marca definitivamente al especialista de la información –que es un especialista de alguna rama del saber-; en cambio, "el bibliotecólogo, aun teniendo una especialidad científica, es básicamente un experto en psicología del lector, en métodos de enseñanza y en el ambiente múltiple de la producción del libro".

¹⁰⁵ Colegio Nacional de Bibliotecarios A.C. *Recomendaciones sobre capacitación del personal bibliotecario no profesional y lista de actividades profesionales y no profesionales*. México: CNB. p.12-13

¹⁰⁶ Alicia Perales Ojeda. *De la informática*. Op. cit., p.154

De acuerdo a las recomendaciones del Colegio Nacional de Bibliotecarios A.C.¹⁰⁷ las actividades profesionales para el Servicio de consulta son entre otras, las siguientes:¹⁰⁸

1. "Establecer normas: implica tomar decisiones con respecto a la organización del servicio, los límites del mismo y su destinatario.
2. Instruir en el uso y aprovechamiento de las fuentes de información.
3. Elaborar índices especiales de publicaciones que no figuren indizadas en repertorios.
4. Contribuir en proyectos bibliográficos
5. Informar al lector acerca de los distintos materiales y servicios que ofrece la biblioteca.
6. Orientar, informar y ayudar al lector en la localización y selección de libros de acuerdo a sus intereses particulares.
7. Organizar actividades de grupo: ofreciendo charlas, visitas guiadas, conferencias, etc.
8. Planear, organizar, dirigir y controlar los servicios bibliotecarios que proporciona la unidad de información.¹⁰⁹ (2001)
9. Difundir el acceso a los materiales documentales a través de medios impresos o electrónicos.¹¹⁰
10. Identificar las necesidades de información no cubiertas por la unidad de información y canalizarlas hacia las bibliotecas que pueden satisfacerlas."¹¹¹

Es recomendable, desde el punto de vista de José Antonio Merlo Vega¹¹² (2000), que "Dadas las características de los servicios de información de una biblioteca, es necesario que éstas estén atendidas por profesionales especializados en la atención y resolución de las demandas de información: por ello, es más aconsejable que los servicios de referencia estén gestionados por personal específico que se encargue de formar y

¹⁰⁷ Colegio Nacional... Op. cit., p.14

¹⁰⁸ Nota: Se consideró la "Primera lista de Recomendaciones" por apearse en forma más adecuada al manejo y separación de los dos servicios que se están manejando en el estudio, sin embargo se complementan con las "Recomendaciones" publicadas en 2001.

¹⁰⁹ Colegio Nacional de Bibliotecarios, A.C. VII Mesa Redonda sobre Formación de Recursos Humanos para Bibliotecas: Memoria. México 14-16 nov. 2001. México: CNB, p.50

¹¹⁰ *Ibid.*, p.51

¹¹¹ *Ibid.*

¹¹² José Antonio Merlo Vega. "El servicio bibliotecario de referencia". En *Anales de Documentación* no. 13, p.98

mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que se consideren necesarios para informar a los usuarios." En cuanto a las características que debe reunir el bibliotecario de consulta el autor acota que "debe ser un profesional con formación biblioteconómica, así como conocedor de la colección propia tanto del fondo de referencia como del general para saber localizar la información buscada, además deberá estar informado de las fuentes de referencia externas para obtener datos que no pueden extraerse de la colección de la biblioteca."

También es importante que los encargados de este servicio tengan capacidad de análisis y síntesis para delimitar las consultas a los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas. Además tendrán que estar familiarizados con las tecnologías de la información para elaborar información electrónica (bases de datos, repertorios hipertextuales).

Sin embargo, actualmente se ha tratado con mucha regularidad el tema del bibliotecario del futuro: lo que deberá hacer, los cambios que tendrá que enfrentar. Al respecto, Felipe Becerril¹¹³ (2002) menciona que el bibliotecario "dentro de un nuevo contexto (manejo y uso de tecnologías de la información) se dedica a la enseñanza de desarrollo de habilidades informativas, pero el éxito depende de la eficiencia y eficacia de cada bibliotecario".

Becerril agrega que "todos los cambios son difíciles y, sobre todo, entender el objetivo para modificar nuestras actividades y formas de trabajo, ya que es complicado después de un tiempo largo, modificar lo que ya está probado y da buenos resultados; este impacto es demasiado para nuestra mente, no es fácil entender que todo está en constante evolución, pero demasiado aprisa para nuestros gustos". Y añade que: "se habla de que algunos bibliotecarios son enciclopedias ambulantes, ahora se tendrá que considerar tener a un bibliotecario con tecnología ambulante".

De acuerdo con los intereses de cada egresado de las escuelas con licenciatura, y después, cada profesional que labora en bibliotecas debe procurar su actualización en el área en que labora, el bibliotecólogo especializado en consulta tiene características y habilidades diferentes al que se especializa en procesos técnicos, aunque el perfil del

¹¹³ Felipe Becerril. "Investigación sobre el servicio de consulta". Presentado En *Coloquio XX del CUIB* (sin publicarse)

egresado no justifica la diferencia, pero, en muchas ocasiones, el bibliotecario se va sintiendo mejor, más a gusto, en determinadas áreas y debe actualizarse en ellas.

Emir José Suaiden¹¹⁴ (2002) dice: "la formación exige, a corto plazo, un cambio fuerte en el propio currículo y principalmente en la actitud del profesional". Abunda en que "el profesional también necesita ser crítico para cambiar los indicadores producidos actualmente por las estadísticas provenientes de consultas y préstamos. Ya existen condiciones para tener indicadores relevantes mostrando el verdadero impacto de la consulta o del préstamo domiciliario".

Richard E. Bopp¹¹⁵ retoma lo que dice Margaret F. Stieg, quien argumenta que "los valores victorianos que condujeron a la creación de los servicios de consulta en el Siglo XIX, son aún en nuestra época computarizada 'la identidad esencial del trabajo de consulta'. Aunque las fuentes de información pueden ser muy diferentes en el día de hoy, se necesita el mismo compromiso de servicio personal y de empatía con los usuarios para mantener interacciones eficaces de consulta".

Estela Morales¹¹⁶ (1993) dice al respecto: "cuando atendemos al público en el servicio de consulta estamos dando la imagen de la biblioteca que queremos o que tenemos".

3.5 El bibliotecólogo del siglo XXI

Varios escritos se han publicado sobre este tema, ya que desde los 90, o antes, se intentaba predecir qué tipo de bibliotecólogo era necesario para el siglo XXI. Por su parte Manrique de Lara remitía al escrito de Iguiniz, a finales de los 60, sin intentar predecir el futuro acerca de cómo debería ser el bibliotecario, sino como era en el aquí y el ahora: "su misión es mucho más noble y trascendental: es el organizador de los tesoros intelectuales que tiene a su cargo, para ser debidamente utilizados; el colaborador de los sabios en sus trabajos de investigación; el divulgador del saber entre todas las clases sociales y el educador real y efectivo del pueblo."¹¹⁷

¹¹⁴ Emir José Suaiden. "El impacto...". *Op. cit.*, p.341

¹¹⁵ Richard E. Bopp y Linda C. Smith. *Op. cit.*, p.25

¹¹⁶ Estela Morales Campos. *El servicio de consulta*. México: UNAM, CUIB. p.25

¹¹⁷ J. Manrique de Lara. *Op. cit.*, p.16

Es claro que la bibliotecología como disciplina es cambiante, tiene que crecer a la par de lo que demanda la sociedad y por ende, el profesional también. Sobre este tema se ha vertido un sinnúmero de reflexiones y poco se ha logrado desde la época de los 60 a la fecha actual. Es indudable que tiene que haber un cambio, y esa transformación ha sido más vertiginosa a partir del desarrollo de las tecnologías de la información, la globalización, las búsquedas en Internet, y los servicios a la comunidad; pero por el momento se anotarán algunas de las sugerencias vertidas por bibliotecarios de varios países, incluido, por supuesto, México.

Sonia Roxana Gamboa Fuentes¹¹⁸ (1995) explica que "antes, la imagen social del bibliotecario ha sido de personas con las que costaba comunicarse, que trabajaban en sitios pasivos en que no se hace nada y hay tiempo de leer con intereses humanísticos, con escasa iniciativa y rechazo de la competencia y de los conflictos. Hoy se intenta con nuevas actitudes que creen una imagen positiva en la comunidad de usuarios". También expresa que "... hemos asumido la tarea de intermediarios para el acceso, localización y utilización de los recursos en el ciberespacio..." Ethel Zitara y otros¹¹⁹ (1995) anotan acerca del perfil requerido para el profesional de la información: "creativo, capaz de resolver situaciones nuevas, de resolver conflictos constructivamente; con espíritu de competencia; con disposición a pensar antes de actuar y preguntarse y preguntar sin temor; que sepa escuchar – que lea – y que cuente con habilidades y conocimientos".

De entre la abundante literatura profesional acerca de las predicciones del bibliotecario del futuro, Laura Ortega y Egbert Sánchez¹²⁰ (1995) dicen que: "Con el transcurso de los años, la profesión ha tenido que concentrarse en las exigencias de las sociedades, cubriendo tareas muy específicas (especialización) y convirtiendo a los profesionales en expertos multidisciplinarios para completar la función social que las mismas sociedades demandan".

Por otro lado, Adela d' Alós-Moner¹²¹ (2001) sostiene que "El profesional de la información debe ser activo en: la garantía de igualdad de acceso a la información de la

¹¹⁸ Sonia Roxana Gamboa Fuentes. "Nuevo rol para el profesional de la biblioteca del futuro". En *Bibliotecas* 13 (1), ene./jun., p.3

¹¹⁹ Ethel Zitara. "El profesional de la información". En *Referencias* 4(2), mar., p.24

¹²⁰ Laura Ortega Carrasco y Egbert J. Sánchez Vanderkast. "El profesional moderno de la información". En *Investigación Bibliotecológica* 9 (19), jul./dic., p.38

¹²¹ Adela d' Alós-Moner. "El profesional del siglo XXI al servicio de la sociedad y de las organizaciones". En *El Profesional de la Información* 10 (2), dic., p.26-29

administración pública; la integración y la estabilidad social, resultado de una sociedad más justa y equilibrada; el desarrollo de las comunidades económicas locales; el crecimiento y la mejora de la eficacia de las organizaciones; y la calidad global de los servicios. Las formas de trabajo también se verán afectadas como consecuencia directa de la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones; ahora ya no es suficiente gestionar de manera más o menos eficaz un servicio de información (seleccionar, describir y difundir la información) sino que hay que ser capaz de situarse junto al motor de la organización, ser un elemento central que incide en su crecimiento." La autora abunda en que "se demandan nuevos conocimientos, así como unas actitudes y aptitudes determinadas, debe tener visión de futuro, ser capaz de prever y anticiparse a escenarios que están aún por venir, saber enfrentarse a los continuos cambios".

Para finalizar, Alós-Moner considera que "se abren enormes posibilidades para los profesionales de la información, el reto hoy es saberlos aprovechar teniendo un mayor papel social como colectivo, con una imagen más innovadora y comprometida".

Se va haciendo evidente cómo se va denominando al bibliotecólogo. Conforme transcurren las décadas, al bibliotecólogo se le va nombrando de diferentes formas, entre ellas, profesional de la información. Emilia Currás¹²² (1995) explica que "la formación de los profesionales de la información para los años 2000 deberá ser plurivalente, y flexible." Considera además que "aumentará el número de especialistas, en detrimento de los generalistas, pues crecerán los quehaceres especializados para cubrir las gamas de tareas a cumplir", y añade: "también creo prever un aumento, con respecto al momento presente, de los profesionales que trabajan de espaldas al público, preparando información que será difundida posteriormente. Naturalmente, necesarios aquellos profesionales que estén en contacto con el usuario, prestando servicios de asesoría y consulta".

3.6 El bibliotecólogo en México y sus escuelas

Existen hilos conductores que se pueden traslapar y confundir porque, al abordar el tema del bibliotecario en México, no se puede dejar de pensar y/o tratar la enseñanza bibliotecológica en la educación formal y, como consecuencia, a los egresados de esas

¹²² Emilia Currás. "El profesional de la información en los años 2000". En *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* no. 39, junio, p.40

escuelas y a las asociaciones.

Estos temas (egresados de las escuelas, asociaciones de bibliotecarios y asociaciones de profesionales) ya han sido estudiados y analizados ampliamente tanto por estudiantes en sus tesis, como por profesionales de la disciplina, que los han presentado en diversos foros tanto a nivel nacional como internacional. Se localizaron varios trabajos de autores de distintas épocas que abordan el tema con relación al bibliotecólogo. Así, María Teresa Chávez presentó un trabajo en las Primeras Jornadas de Bibliografía y Canje, donde expresó que:

"una nueva profesión ha sido la de bibliotecario, no reconocida plenamente en todos los países, entre ellos el nuestro, pero necesaria en un mundo porque el libro se hace indispensable para todos los que buscan su mejoramiento intelectual y material y el progreso y adelanto de su pueblo".¹²³

En el mismo foro, Carlos Madrazo menciona, dentro de sus *Considerandos* y al respecto de la labor del bibliotecario:

"...en la actualidad el bibliotecario sólo es tomado como un sub profesional, no obstante que, por las actividades que desempeña, recibe preparación especial", y agrega: "el bibliotecario no sólo es clasificador, catalogador y conservador de los acervos bibliográficos, sino que su labor trasciende los soportes físicos de la biblioteca, en cuanto a que, política, social y económicamente, sus servicios difunden una labor fructificadora, proporcionando a través de los libros elementos indispensables para la educación moral e intelectual de sus habitantes";¹²⁴ por último, se retoma otro punto que Madrazo anota sobre el profesional de las bibliotecas y que se considera vigente en plenos albores del siglo XXI, "el bibliotecario actual debe satisfacer requisitos de eficiencia para desarrollar su importante labor, y que es justo el Estado le brinde seguridad, protección, y condiciones que garanticen y reconozcan legalmente su profesión, a efecto de que halle en el Gobierno el necesario apoyo que reconozca su alta misión educativa".¹²⁵

¹²³ Ma. Teresa Chávez. "La carrera del bibliotecario". En *Primeras Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: AMBAC. p.154

¹²⁴ Carlos Madrazo. "Exposición de motivos por los que debe ser reconocida la profesión de bibliotecario". *Op. cit.*, p.147-148

¹²⁵ *Ibid.*

Los dos autores citados se desempeñaban como profesora y como director de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública. Retomando los puntos de vista de sus discursos, el panorama del bibliotecólogo mexicano actual ha variado un tanto.

En la conmemoración del XV Aniversario de la Escuela de Biblioteconomía de la Universidad de San Luis Potosí (1998), vertieron algunas explicaciones y vivencias de ex alumnos, sobre la profesión, como la de Adriana Viveros Fernández:¹²⁶ "personalmente pienso que uno de los problemas de los egresados de esta licenciatura es un problema de actitud": otra, fue la de Olivia Hernández Aguilar:¹²⁷ "por lo regular la sociedad desconoce la importancia que la profesión tiene para con ella, de su enorme contribución en el desarrollo social, educativo y cultural del país." Estas apreciaciones de jóvenes egresadas coinciden en algunos aspectos con lo expresado anteriormente por los profesores experimentados. Los primeros se enfocan principalmente a las tareas que realiza el bibliotecólogo y el apoyo que "debería" brindar el Estado al mismo y mencionan el reconocimiento social que también "debería" dársele al bibliotecario; los segundos reconocen que las actitudes del bibliotecólogo son las que tendrían que cambiar ese desconocimiento que la sociedad tiene de este profesional.

Por otro lado, Orozco Tenorio¹²⁸ (1983) expresa: "...lo que importa más es la actitud que uno ejerce hacia el sentido de esa profesión, es decir, es la actitud profesional la que en última instancia puede otorgar juicios para que la sociedad evalúe y acredite o desacredite a la ocupación. Aunque la ocupación reúna los elementos que sugieren los sociólogos, no se garantiza que el practicante de la profesión sea un profesional, aunque sí un profesionista".

A propósito de lo emitido por Orozco, es conveniente anotar la definición que proporciona el *Glosario de la ALA*¹²⁹ (1983) con respecto al personal de la biblioteca: "personal profesional": aquellos miembros del personal que tienen una posición profesional en la biblioteca; lo cual remite inmediatamente a 'posición profesional': la

¹²⁶ Adriana Viveros Fernández. "Las actividades profesionales del bibliotecario". En *XV Aniversario de la Escuela de Biblioteconomía*. San Luis Potosí: Universidad de San Luis Potosí. p.74

¹²⁷ Olivia Hernández Aguilar. "Expectativas de los estudiantes de quinto semestre de la licenciatura en biblioteconomía". *Ibid.*, p.83

¹²⁸ José Orozco Tenorio. "La bibliotecología como profesión". En *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (14:1983: Zacatecas, Zac.). México: AMBAC, p. 91

¹²⁹ *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association. p.179

posición en la biblioteca la cual vincula responsabilidades, incluyendo aquella administración que requiere aplicar criterios, interpretación de reglas y procedimientos, análisis de problemas de la biblioteca y formulación de soluciones creativas y originales.

Tal posición requiere personal entrenado y con habilidades en aspectos teóricos y científicos del trabajo en las bibliotecas como distintas formas de trabajo de rutina y de oficina. La educación formal requiere un grado de maestría en la bibliotecología o ciencia de la información o en otros campos relacionados, tales como la administración, administración pública o idiomas extranjeros y literatura. Ejemplos de esa posición profesional están los bibliotecarios, especialistas medios y subespecialistas¹³⁰.

El trabajo en biblioteca y la misma disciplina se han visto influidas por la aplicación de las tecnologías de la información y los mercadólogos han querido vender la idea de que ésta es la solución verdadera para el almacenaje y la recuperación de la información. Aunque no se puede negar que la tecnología constituye un gran apoyo en la búsqueda y recuperación de información, así como en la descripción y organización bibliográfica. Asimismo, facilita el préstamo a los usuarios al mantener en orden controles internos como catálogos de autoridades de materia, de autor y de editoriales, por poner un ejemplo.

Para corroborar lo anterior, Enrique Suárez Zarabozo y otros¹³⁰ (1995) aseveran que "Ningún país, organización y profesión está fuera del alcance de los cambios que se realizan a escala regional y mundial", y más adelante apuntan "El desarrollo tecnológico, el avance de la ciencia y la técnica y las exigencias sociales han ido imponiendo a la profesión un cambio paulatino y sistemático que no ha sido contemplado en toda su dimensión y sistemicidad en los planes y programas de estudio." Al respecto, Judith Licea¹³¹ (1993) marca lo siguiente: "Las reformas profundas a los currícula, planes de estudio y unidades de enseñanza-aprendizaje deben estar orientados hacia la formación de profesionales de la información acordes con la nueva división del trabajo, hacia el manejo de las abstracciones de los procesos lógico-lingüísticos, hacia la aplicación de las tecnologías disponibles y hacia la comprensión y utilización del lenguaje de la ciencia."

¹³⁰ Enrique Suárez Zarabozo. "El desarrollo profesional en bibliotecología y ciencias de la información. Imperativo de un mundo en cambio." En *Referencias* 2(1), sept., p.24

¹³¹ Judith Licea de Arenas. "El futuro de la formación de bibliotecólogos". En *Ciencias de la Información* 24(3), sept., p.136

Se menciona como ejemplo de actualización la currícula de la licenciatura del Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México, la cual fue aceptada y puesta en marcha en septiembre del 2002¹³². El plan anterior databa de 1967. En este nuevo plan se tienen grandes expectativas, porque se espera un cambio en la impartición de asignaturas, ya que se tiene contemplado un proyecto en el cual se logre la capacitación de los profesores en el aspecto didáctico y en su actualización. El 95% de este profesorado es de asignatura, es decir, no es de tiempo completo y con respecto a los programas de las materias se aumentará al doble la carga de trabajo (tanto para los alumnos como para los docentes), lo cual redundará en mejor aprovechamiento. En el aspecto administrativo, los créditos también se incrementan.

Se reestructuraron los programas* de cada una de las asignaturas que integran el plan de estudios y se actualizaron las bibliografías de las mismas. Se suprimieron algunas materias de corte cultural, que ahora son materias opcionales pero con créditos y que los alumnos podrán cursar en cualquier colegio de la Facultad de Filosofía y Letras o en alguna otra facultad de la UNAM. Esto se justifica para ganar terreno en la asignación de otras materias necesarias para la actualización de estos estudios.

En cuanto al establecimiento de posgrado en bibliotecología --además de los fundados en 1980 en la Universidad de Nuevo León, que por falta de alumnos han quedado suspendidos-, en la UNAM, además de la escolarizada, se está ofreciendo la maestría, *in situ* y con la modalidad de educación a distancia, a colegas de la Universidad de Yucatán, a partir de la necesidad de impartir conocimientos avalados por instituciones de educación superior. Se lograron tales acuerdos entre la Universidad de Yucatán y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM para llevar a cabo esta misión, interviniendo también el Programa de Estudios de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras, de la misma universidad.

La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, la Escuela de la Universidad de San Luis Potosí, la de la Universidad de Chiapas y la de la Universidad del Estado de México se han dado a la tarea de actualizar los programas de su plan de

¹³² *Nuevo Plan de Licenciatura del Colegio de Bibliotecología 2002 de la UNAM.* México: UNAM, FFy L, Colegio de Bibliotecología.

estudios. La Escuela de Biblioteconomía de la Universidad de San Luis Potosí, también hizo las gestiones para instituir el nivel de posgrado con la UNAM como copartícipe. Con estas posibilidades de crecimiento, lo único que se espera es que haya alumnos y profesores; depende de los mismos colegas la difusión de los estudios y de proporcionarlos en los lugares convenientes para atraer estudiantes y, así, poder elegir los que realmente estén interesados en la carrera.

Se anotan las ocho escuelas para formar bibliotecólogos en México a nivel licenciatura; fueron ordenadas desde la más antigua hasta la más reciente:

1945	Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, Secretaría de Educación Pública.
1956	Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional Autónoma de México.
1980	Escuela de Bibliotecología y de la Información. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
1984	Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Autónoma de Nuevo León.
1990	Ciencias de la Información. Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Autónoma de Chihuahua.
1992	Ciencias de la Información Documental, Facultad de Humanidades. Universidad Autónoma del Estado de México;
1992	Escuela de Biblioteconomía. Facultad de Humanidades. Universidad Autónoma de Chiapas.
2002	Ciencias de la Información. Universidad Autónoma de Guadalajara

Si se analizan los datos de las ocho escuelas o colegios de bibliotecología en un país que cuenta con aproximadamente cien millones de habitantes, los egresados de esta disciplina no son suficientes para cubrir la demanda que de estos profesionistas se tiene; por lo que profesionistas de otras áreas son empleados en las bibliotecas y unidades de información.

Alumnos egresados:¹³³

ESCUELAS Y COLEGIOS	AÑO	EGRESADOS	TITULADOS
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivistomía . SEP	2003	822	182
Colegio de Bibliotecología. Facultad de Filosofía y Letras. UNAM	2000	1265	400
Escuela de Bibliotecología y de la Información. UASLP	2003	370	254
Ciencias de la Información Documental, Facultad de Humanidades. UAEM	2003	189	17
Escuela de Biblioteconomía. Facultad de Humanidades. UACH	2003	69	18

No se mencionan las escuelas de Chihuahua, Nuevo León y Guadalajara, ya que no se obtuvo la información pertinente.

Algunos problemas específicos de las escuelas son:

- ❖ No se puede promover la apertura de plazas de tiempo completo para los profesores; el contar con este tipo de nombramiento sería conveniente porque, de este modo, los profesores podrían prestar la necesaria atención a sus alumnos y los pueden orientar con el rigor necesario. Pueden realizar estudios de seguimiento al alumnado: dirigir más tesis y elaborar libros de texto y de material didáctico para sus materias, entre otras actividades.
- ❖ Las autoridades de las escuelas se absorben regularmente en las cuestiones administrativas, lo que hace que no les alcance el tiempo para prestar la debida atención a la situación académica de alumnos y profesores o de la escuela o colegio en general. Se sabe que son un sin fin de puntos que
- ❖ deben contemplar y planear y que existen contingencias que consumen mucho tiempo como pueden ser; supervisar la disponibilidad de salones, equipos de cómputo y equipo audiovisual, mantener una biblioteca con la adecuada adquisición de materiales y colecciones actualizadas, distribuir en forma adecuada y equitativa el presupuesto. En cuanto al profesorado del

¹³³ Datos proporcionados por Lina Escalona Rios

posgrado, Judith Licea¹³⁴ señala: "Estos profesores se caracterizan por atender, primero, sus compromisos de dirección administrativa y burocrática y, después, como actividad secundaria, la práctica de dar clases por tiempos limitados..." esto también se puede aplicar a varios profesores de nivel licenciatura.

¹³⁴ Judith Licea. *Op cit.*, p. 137

CAPÍTULO CUATRO:
METODOLOGÍA
Y DESARROLLO DEL ESTUDIO

CAPÍTULO CUATRO:

METODOLOGÍA Y DESARROLLO DEL ESTUDIO

Como se mencionó en la introducción, el propósito de este trabajo es conocer cuál es la visibilidad que tiene el bibliotecólogo en las universidades privadas del D.F. y detectar cómo se ve a sí mismo. Se decidió realizar un estudio en bibliotecas de universidades privadas ya que en las del sector público se han realizado numerosos trabajos. Se entiende la visibilidad como el servicio de calidad que proporciona el bibliotecólogo a la comunidad y la orientación adecuada en el servicio de consulta.

Como fundamento teórico se consideró el empowerment, que incluye técnicas de la administración en cualquier organización. En la literatura bibliotecológica mexicana, sólo se detectó el artículo de Jesús Lau (1997) donde se hace referencia a los usuarios que tienen acceso a las tecnologías de información. En este estudio se emplea el empowerment para detectar la visibilidad e imagen que está ofreciendo el bibliotecólogo en su contexto laboral. Marc Siegall y Susan Gardner manejan cuatro factores que en este trabajo se consideraron como áreas: actitud, autonomía de funciones, competencia e identificación con la profesión, para lo cual se realizó un cuestionario que fue contestado por los bibliotecólogos y de esta manera, se obtuvo un diagnóstico.

En cuanto al profesional de la bibliotecología, se traza un bosquejo histórico y se describen las funciones del bibliotecólogo que tienen que ver de manera determinante con la visibilidad y con la imagen.

4.1 Selección de las universidades

Para la selección de bibliotecas de las universidades del sector privado en el Distrito Federal, se procedió de la siguiente manera:

- a) se tomaron en cuenta las instituciones en cuyo nombre oficial mantuvieran el de "universidad": es decir, se descartaron los tecnológicos; institutos; facultades; escuelas y colegios.
- b) las universidades se localizaron únicamente en el Distrito Federal;
- c) se realizó una selección del *Mapa Bibliotecario* compilado por Rosa Ma. Fernández de Zamora (1998)¹³⁵ que, hasta el momento, es una de las fuentes más actuales sobre el censo de Bibliotecas Universitarias; y se obtuvieron los nombres de las universidades que reunieran ese requisito;
- d) se consultó el *Directorio Estadístico de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior*¹³⁶ (ANUIES) (2002) para identificar las instituciones miembros;
- e) de acuerdo con los resultados de la correlación de datos, tanto en el *Mapa Bibliotecario* como en el *Directorio de la ANUIES*, se obtuvieron 29 universidades (cuadro 1 de universidades);
- f) posteriormente, se eligió la carrera de Comunicación¹³⁷ (2002) porque pertenece al área de Ciencias Sociales y porque en su formación profesional, está incluida la teoría de la imagen; y también, porque la comunicación es un fenómeno complejo que se vincula con numerosas actividades de la sociedad moderna incluyendo la profesión bibliotecaria.
- g) se seleccionaron 12 universidades:
 Universidad Anáhuac del Sur; Universidad del Valle de México (en dos de sus campus, Tlalpan y San Rafael); Universidad Intercontinental; Universidad Simón Bolívar; Universidad de las Américas; Universidad Iberoamericana; Universidad Panamericana; Universidad de la Comunicación; Universidad del Claustro de Sor Juana; Universidad Latinoamericana y Universidad del Tepeyac.

¹³⁵ *Mapa Bibliotecario* /comp. Rosa María Fernández de Zamora y otros. México: UNAM, Programa Universitario de Estudios sobre la Ciudad, CUIB.

¹³⁶ *Directorio Estadístico de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior*. México: ANUIES.

¹³⁷ *Guía de carreras 2002*. México: UNAM. p.230, 397

Población: Se consideraron 185 alumnos de un total de 5 047 que cursan la carrera de Comunicación en las 12 universidades seleccionadas, y 32 bibliotecólogos que proporcionan el servicio de préstamo y de consulta.

En el año 2000 la ANUIES reportó las siguientes cantidades de alumnos inscritos en las citadas universidades:

Cuadro 3

UNIVERSIDADES PRIVADAS QUE TIENEN LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN 2000			
Nombre de Universidades	Nombre de la licenciatura	Alumnos de la carrera	Total de alumnos
Universidad Iberoamericana	Comunicación	1080	9550
Universidad Panamericana	Comunicación	63	3496
Universidad del Valle de México Campus San Rafael	Ciencias de la Comunicación	771	4413
Universidad de las Américas A. C.	Comunicación	19	1744
Universidad del Tepeyac A.C.	Ciencias y Técnicas de la Comunicación	328	1434
Universidad Intercontinental	Ciencias de la Comunicación	794	3844
Universidad Latinoamericana	Comunicación y Relaciones Públicas	503	1659
Universidad de la Comunicación S.C.	Comunicación Organizacional		
	Comunicación Visual	255	695
	Comunicación Social		
Universidad del Valle de México Campus Tlalpan	Ciencias de la Comunicación	802	5328
Universidad Simón Bolívar	Ciencias de la Comunicación	129	824
Universidad Anáhuac del Sur A. C.	Ciencias de la Comunicación	181	1684
Universidad del Claustro de Sor Juana	Comunicación Audiovisual	122	844

Variables: Como variables dependientes, se manejaron la visibilidad y la autoimagen de las cuales se derivaron, a su vez las variables independientes: las características de los bibliotecólogos y las cuatro áreas del empowerment (actitud, autonomía de funciones, competencia e identificación con la profesión).

Muestra: Se procedió a obtener la muestra estratificada¹³⁸ (1997) representativa de los alumnos de cada universidad, bajo la siguiente fórmula estadística:

¹³⁸ Manuel García Ferrando. *Introducción a la estadística en sociología*. México: Alianza Editorial. p.40

Para obtener la muestra se tuvo que tomar en cuenta la población total de alumnos de licenciatura (35,515) de las universidades seleccionadas y, posteriormente la población que cursa la carrera de comunicación (5,047). De ahí se obtuvo la proporción de alumnos de la carrera de comunicación con respecto al total (población de licenciatura).

Con lo anterior se puede aplicar la fórmula siguiente para obtener la muestra:

$$n = \frac{z^2 Npq}{NE^2 + z^2 pq}$$

- Donde: n - muestra
 z - probabilidad bajo la curva normal
 N - población total
 Pq -proporción
 E - error de muestreo

Obteniendo:

$$n = \frac{z^2 Npq}{NE^2 + z^2 pq} = \frac{4 * 5,047(0.14)(0.86)}{5,047 * (0.05)^2 + 4 * (0.14)(0.86)} = 185$$

El resultado obtenido (185) se dividió entre las universidades de acuerdo con la proporción de alumnos de la carrera de comunicación en relación a la población total; de ahí que:

Tabla 1

Universidad	Número de encuestados
Anáhuac del Sur	7
De las Américas	1
De la Comunicación	9
Del Claustro de Sor Juana	5
Del Tepeyac	12
UVM Campus San Rafael	28
UVM Campus Tlalpan	29
Iberoamericana	40
Intercontinental	29
Latinoamericana	18
Panamericana	2
Simón Bolívar	5
Total	185

La aplicación de los 185 cuestionarios se realizó mediante un muestreo aleatorio simple; lo que significa que cada uno de los miembros tuvo la posibilidad de ser incluido en la muestra al azar, con un margen de error de +/-5% y un grado de confiabilidad del 95%.

De acuerdo con el estudio propuesto, no se solicitaron otros datos como, por ejemplo, el número total de personal bibliotecario que trabaja en las bibliotecas o por departamento, ni la edad del personal, así como tampoco se quiso conocer los demás servicios de la biblioteca, ni información sobre el edificio.

Instrumentos. Se diseñaron dos cuestionarios para la recolección de datos, uno para conocer las opiniones de los usuarios respecto a la impresión que les causa el bibliotecólogo, y otro para saber cómo se ve el bibliotecólogo a sí mismo.

Cuestionario para usuarios Dirigido a los usuarios de bibliotecas de universidades privadas.

Instrumento 1. Para el diseño del cuestionario que se aplicó a los usuarios, éste tomó en cuenta un carácter exploratorio, porque se recabaron las opiniones de los alumnos para corroborar o refutar los supuestos planteados:

1. *Para incrementar la visibilidad del bibliotecólogo es necesario que esté conciente que debe difundir su trabajo a la comunidad.*
2. *Hay diferencias de la imagen que los bibliotecólogos ofrecen a los usuarios, de acuerdo al género.*
3. *El bibliotecólogo difunde sus actividades profesionales a la comunidad universitaria a través de actitudes positivas en los servicios al público.*

Se creyó conveniente incluir pocas preguntas para facilitar que los estudiantes respondieran a los reactivos presentados.

El cuestionario está estructurado en tres secciones: la primera corresponde a los *datos generales* como el género, el semestre que cursan los alumnos (as) y la edad, esta sección se halla dividida en rangos de 3 años cada uno. La *segunda* se integra por las ocho preguntas para ser contestadas con "sí", "no", "a veces". La *tercera* se complementa con las opiniones y observaciones de los mismos usuarios.

La pregunta número uno se subdivide en cinco opciones. Para estructurarla, se tomó como base lo propuesto por Eleri Sampson¹³⁹ (1995), que destaca cinco elementos ligados al estilo personal: *apariciencia* (características físicas, vestuario, peinado) *lenguaje corporal* (disposición, actitud, postura); *presencia* (carisma, seguridad, autoestima, confianza); *destrezas de comunicación* (estilo para hablar, saber escuchar, estilo para presentarse) y *reputación* (visibilidad, experiencia, opinión, prestigio). Las cinco opciones podían ser marcadas todas según el usuario eligiera. Las opciones de la pregunta están relacionadas con la pregunta ocho "características del personal", la cual tiene 15 opciones de respuesta para ampliar y relativizar las características de la pregunta número uno.

Se definen las opciones de respuesta:

Personalidad: Allport¹⁴⁰ (1973) define la personalidad como "la organización dinámica

¹³⁹ Eleri Sampson. "First impressions: the power of personal style". En *Library Management* 16(4), p.28

¹⁴⁰ Allport. *Personality*. En *Dictionary of psychology*. 7a ed. New York: Dell Publishing. p. 356

del individuo dentro de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus características, conducta y pensamientos”.

Pulcritud: “Esmero en el adorno y aseo de la persona; ejecución de un trabajo manual”¹⁴¹ (1967).

Postura física: “La localización especial de una persona en referencia a un observador, a otra persona o a otros objetos”¹⁴² (1973).

Visibilidad: se entiende como el servicio de calidad que proporciona el bibliotecólogo a la comunidad y la orientación adecuada en el servicio de consulta (capítulo cuatro, p.57).

Experiencia: “Conocimiento o destreza derivados de la práctica o el aprendizaje”¹⁴³ (1967).

Capacidad en el manejo de recursos de información: habilidad que tiene el bibliotecólogo para el manejo de las fuentes de información (documentales y no documentales) y las herramientas de la tecnología de la información.

Carisma: “Agradar”¹⁴⁴ (1967).

Seguridad: “El estado de sentir seguridad de satisfacer las necesidades futuras sin aprehensión”¹⁴⁵ (1973).

Confianza: “Esperanza firme que se tiene en una persona o cosa”¹⁴⁶ (1967).

Recuperación de documentos: “Un documento es recuperado cuando se produce una coincidencia total o parcial entre la descripción del documento y la descripción de la pregunta”¹⁴⁷ (1992).

Lugar de trabajo agradable: “El modo de utilizar el espacio influye en la relación con los otros, y su decoración”¹⁴⁸ (2003).

Saber escuchar: “El bibliotecólogo generalmente debería escuchar más que hablar durante la negociación. Esto debe ser así, ya que es el usuario, y no el bibliotecólogo, quien tiene la mejor comprensión de lo que necesita y para qué utilizará dicha información”¹⁴⁹ (1983).

¹⁴¹ Martín Alonso. *Op. cit.*, p.3440

¹⁴² Chaplin. En *Dictionary of psychology*. 7a ed. New York: Dell Publishing. p. 370

¹⁴³ *Ibid.*, p. 172

¹⁴⁴ Martín Alonso. *Op. cit.*, p.950

¹⁴⁵ Chaplin. *Op.cit.* p.442

¹⁴⁶ Martín Alonso. *Op.cit.*, p. 1172

¹⁴⁷ María Teixia Iglesias Maturana. *Análisis y recuperación de información documental*. Santiago de Chile: Instituto Profesional de Santiago. p.115

¹⁴⁸ José Francisco González. *Lenguaje corporal*. Madrid: Edimat Libros. p.80

¹⁴⁹ Gabriela Quesada. “El servicio de referencia: técnicas para su optimización”. En *Revista EUBCA* 19, p.5

Autoestima: "Respeto y aprecio que se siente por uno mismo"¹⁵⁰ (2002).

Estilo para hablar: "Modo y forma de hacer algo, modo de hablar"¹⁵¹

Las preguntas de la 2 a la 7 abarcan aspectos de los servicios al público. Tres están relacionadas con las funciones que el bibliotecario de consulta tiene asignadas (2, 3 y 4), las otras tres se vinculan con las percepciones que el usuario recibe del bibliotecario (5, 6 y 7). (Para conocer el cuestionario completo remitirse al Apéndice 1 Cuestionario Usuarios.)

Con las respuestas al cuestionario se trató de corroborar o refutar el supuesto 2:
Hay diferencias de la imagen que los bibliotecólogos ofrecen a los usuarios de acuerdo al género.

Cuestionario para bibliotecólogos: Dirigido a los bibliotecólogos que se desempeñan en el servicio de atención al público: consulta y préstamo.

Instrumento 2. El cuestionario se estructuró para saber las opiniones de los bibliotecarios y de esta manera corroborar o refutar los supuestos 1 y 3: conocer las opiniones de la comunidad universitaria acerca de la imagen que proyecta el bibliotecólogo tanto en el exterior (usuarios) como al interior (organización de biblioteca).

Para incrementar la visibilidad del bibliotecólogo es necesario que esté conciente que debe difundir su trabajo a la comunidad.

El bibliotecólogo difunde sus actividades profesionales a la comunidad universitaria a través de actitudes positivas en los servicios al público.

El cuestionario para bibliotecólogos (véase Apéndice 2) se conformó con 73 preguntas con tres opciones de respuesta "sí", "no", "a veces". Se dividió en dos partes: la primera con datos generales: género, función o cargo (con cuatro alternativas: jefatura, asesoría, supervisión, subalterno); actividad que desarrolla (con tres opciones: consulta o referencia, préstamo, dirección); formación académica (con seis opciones, de las cuales

¹⁵⁰ *Diccionario del Readers Digest: enriquezca su vocabulario*. México: Readers Digest. p.110

¹⁵¹ *Ibid.*, p.425

tres fueron para completar) y por último, tenían que completar dos cuestionamientos: tiempo de experiencia y antigüedad en el puesto. La segunda parte contiene los ya mencionados 73 reactivos.

El cuestionario es el resultado mixto de otros dos que sirvieron de base: el de Nazira Calleja¹⁵² (1988), quien se refiere a él en estos términos: "...los instrumentos obtenidos podrían utilizarse con personal de bibliotecas de otro tipo, ya que las variables consideradas en ellos están presentes en cualquier situación laboral bibliotecaria. Cambiarían, por supuesto, los factores que anteceden a estas variables". El otro es el cuestionario elaborado por Octavio Castillo¹⁵³ (1990), en donde se manejan 50 reactivos cuyas variables son: el estatus del bibliotecario y la autoimagen.

En el instrumento 2 las preguntas se dividieron de acuerdo con lo estudiado en el empowerment, cuyo objetivo fue enmarcar las respuestas en los preceptos que plantea esa alternativa administrativa para el personal, tomando como base la teoría planteada por Marc Siegall y Susan Gardner (impacto, competencia, voluntad y preferencia u opinión). Sin embargo, en este trabajo se adaptaron otros factores, según convino: actitud, autonomía de funciones, competencia e identificación con la profesión. Se dividieron las preguntas en cuatro áreas y, dentro de cada una de ellas, las preguntas respectivas para poder llevar a cabo el análisis adecuado.

En seguida se especifica cada área y el número de la pregunta correspondiente a ella:

ÁREA 1.- ACTITUD; es el grado en el cual la persona ejecuta o realiza en forma adecuada sus actividades e influye en la estrategia administrativa u operación de resultados positivos en el trabajo.

Preguntas: 1, 8, 10, 11, 12, 13, 18, 19, 20, 22, 28, 29, 30, 37, 42, 47, 50.

Área 2.- AUTONOMIA DE FUNCIONES; es un reflejo de la autonomía en la iniciación y continuación de un trabajo y su proceso.

¹⁵² Nazira Calleja. "El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios: construcción de escalas de evaluación". En *Investigación Bibliotecológica* 2(4) ene./jun., p.11-24

¹⁵³ Octavio Castillo Sánchez. *Op. cit.*, p.17-19

Preguntas: 15, 16, 17, 21, 24, 25, 26, 32, 39, 40, 41, 46, 51, 52, 53, 54, 55, 61, 64, 68.

Área 3.- COMPETENCIA; es la creencia individual en la capacidad o realización de actividades con destreza.

Preguntas: 27, 33, 34, 35, 36, 38, 43, 44, 45, 48, 49, 56, 57, 58, 59, 60, 62.

Área 4.- IDENTIFICACIÓN CON LA PROFESIÓN; es la elección individual de acuerdo con habilidades y aptitudes al desempeñar un trabajo

Preguntas: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 23, 31, 63, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73.

El cuestionario se aplicó a los bibliotecólogos profesionales que se emplean en los servicios de atención al público de las universidades seleccionadas. En seguida se muestra el cuadro con los profesionales de cada institución.

Tabla 2. Bibliotecólogos encuestados

Universidades	Bibliotecólogo:	
	M	H
Anáhuac del Sur	2	2
Claustro de Sor Juana	1	0
Comunicación	0	0
De las Américas	3	2
Iberoamericana	1	1
Intercontinental	1	1
Latinoamericana	2	0
Panamericana	1	1
Simón Bolívar	2	0
Tepeyac	3	0
Valle de México Campus San Rafael	2	1
Valle de México Campus Tlalpan	0	6
Totales	18	14

Estrategias para la estadística

Para que existiera equilibrio en las respuestas se otorgó un puntaje de acuerdo con lo siguiente y conforme a las cuatro áreas mencionadas en el párrafo anterior:

1. Se le dio puntos a cada opción de respuestas (de las 73 preguntas planteadas)
2. El puntaje mayor se dio a las respuestas positivas con 3 puntos, independientemente de que en la pregunta la respuesta positiva el resultado fuera "sí" o "no".
3. Al punto medio "a veces" se le dieron 2 puntos y a la opción negativa le correspondió 1 punto. Para los que no respondieron se le otorgó 0 que de cualquier manera no se contabilizó en ningún caso.
4. Posteriormente, se volvieron a dar puntos conforme a las respuestas positivas, es decir, el número 5 como puntaje mayor e ideal, y paulatinamente fue descendiendo el porcentaje hasta llegar a 1.
5. A continuación se proporciona la tabla en donde se estableció lo aplicado:

Tabla 3. Evaluación por puntaje

Porcentaje	Puntos
100	5
80	4
60	3
40	2
20	1

6. El porcentaje se obtuvo al multiplicar el número de bibliotecólogos que respondieron positivamente por 100, que es el ideal, y éste se dividió entre 32, que fue el total de bibliotecólogos participantes. Se hizo una regla de tres, por ejemplo: $40 (100)/32 =$ respuesta.

7. De acuerdo con los resultados obtenidos en los cuestionarios y su variedad, se optó por subdividir los números enteros, como sigue, asignándoseles una calificación.

Tabla 4. Calificación por puntaje

Porcentaje	Puntos	Calificación
98=100	5	Excelente
85, 87, 89, 93, 94,97	4.5	Muy bien
77, 81, 85= 80	4	Aceptable
66,67, 70,72, 74,75	3.5	Aceptable
56,57, 59, 63, 65=60	3	Regular
47,48,50,52,55	2.5	Regular
37, 38,41-44, 46= 40	2	Bajo
28, 30,31,34	1.5	Muy bajo
26=20	1	No aceptable

Recolección de datos

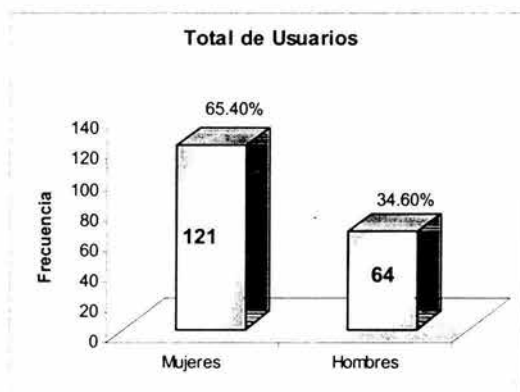
Aquí se hace referencia a los dos instrumentos. Se entrevistó telefónicamente a los jefes o encargados de las bibliotecas para saber si era viable la aplicación de los cuestionarios. En algunas bibliotecas solicitaron "cartas de presentación" de la persona que iba a aplicar el estudio para que se explicara los fines del mismo; después se concertaron citas, se llevaron los cuestionarios tanto para usuarios como para los bibliotecólogos del servicio al público; se dejaron los instrumentos para el personal de los dos turnos con la persona encargada de la biblioteca; se trató de ahorrar tiempo ya que la distancia entre una universidad y otra es significativa y se hubiera empleado el doble de tiempo (de mes y medio), de modo que fue mejor la propuesta de parte de los mismos encargados de que los cuestionarios se recogieran cuando ellos lo indicaran.

RESULTADOS

4.2 El bibliotecólogo visto por el usuario

Las preguntas del cuestionario se formularon tomando como base los servicios al público y su personal. Como se mencionó con anterioridad, se eligió la carrera de comunicación y, de acuerdo con la muestra, se encuestaron 185 alumnos de las 12 universidades seleccionadas. En este apartado se hace referencia al contenido de las preguntas propiamente dichas del Cuestionario Usuarios (cuyos cuadros se remiten al Apéndice 1).

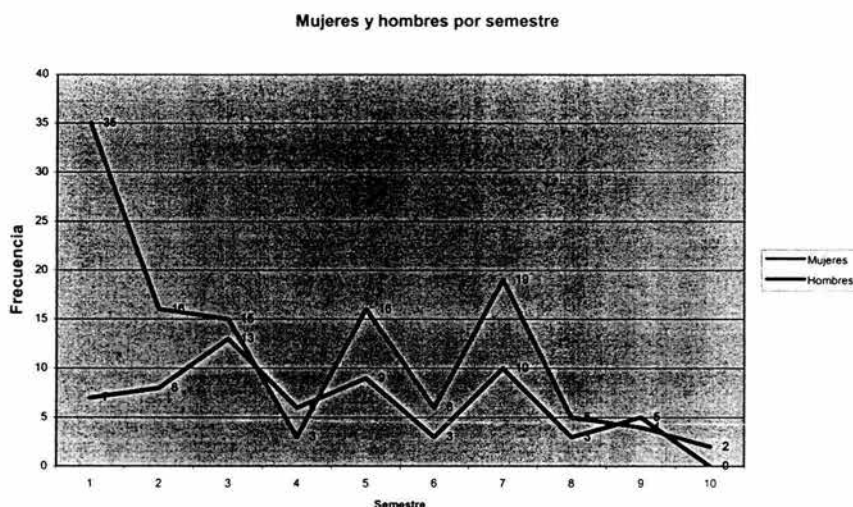
Gráfica 1 Total de usuarios por género



Del total de alumnos, 121 son mujeres, (65.4%) y 64 hombres (34.6%), cuya suma constituye el cien por ciento. La frecuencia de los estudiantes divididos por género y por semestre se ilustran en la siguiente gráfica.

Con las preguntas relativas a la edad y el semestre que cursan los alumnos únicamente fueron para ubicar a los alumnos y no tendrán mayor impacto en el estudio.

Gráfica 2



En cuanto a los datos relativos a la edad, y al género se presenta el *cuadro 4*, (*apéndice 1*), donde se establecieron los rangos de edad de tres años cada uno. Del universo de 185 estudiantes, 95 tienen una edad que fluctúa entre los 18 y los 20 años, (51.3%); la minoría está en los rangos de 30 a 32 y de 33 a 35 años, con 3 alumnos cada rango, lo cual arroja un porcentaje de 1.62% cada uno. De acuerdo con los semestres, se relaciona la edad de los alumnos ya que conforme éstos pasan a los siguientes semestres, a veces desertan y, como consecuencia, asisten menos alumnos.

Se ofrece en la *tabla 2* (*apéndice 1*) la cantidad de alumnos por semestre. La mayor cantidad de alumnos que respondieron al cuestionario fueron del primer semestre (42 estudiantes) y los que contestaron en menor cantidad fueron los del décimo semestre.

4.2.1 Características que percibe el usuario del personal que lo atiende en la biblioteca

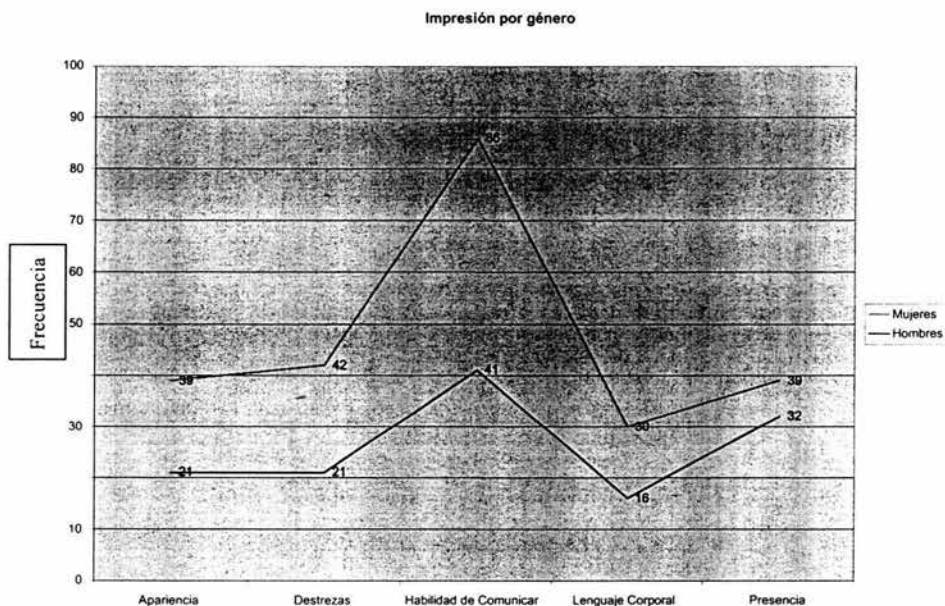
En la pregunta uno, *cuadro 5* (*apéndice 1*), se sumaron las respuestas tanto de hombres como de mujeres de cada una de las cinco opciones. El total en cada rubro fue el siguiente: "apariciencia", 60; "destrezas", 63; "habilidad en comunicar", 127; "lenguaje corporal", 46, "presencia", 71. La característica más significativa del bibliotecario

en servicios al público, según todos los alumnos, fue que este tienen la "habilidad en comunicar". La segunda característica que marcaron fue la "presencia".

Al convertir los datos de respuesta a porcentajes y de acuerdo con las respuestas por género, se obtuvo que existen diferencias en lo siguiente: "habilidad para comunicar", los hombres tuvieron un porcentaje de 64 y las mujeres de 41, en la "presencia", los hombres 50% mientras que las mujeres 32%. En similares circunstancias quedaron la "apariencia", con 32% y las "destrezas", con 21%; en seguida el "lenguaje corporal" con 25% en iguales circunstancias. Lo que denota que perciben ciertos aspectos de manera diferente el alumno y la alumna y en otros hay coincidencias.

Para ilustrar estas características se presenta la siguiente gráfica.

Gráfica 3



En el análisis de este apartado se desglosaron las impresiones que el usuario recibe del bibliotecario, pregunta 1, y se ampliaron las opciones de respuestas con la pregunta ocho (*apéndice 1*). En esta última, se dispersaron las respuestas, ya que

hubo 15 opciones: destrezas (en este rubro se incluyeron "capacidad en el manejo de recursos informativos", "recuperación de documentos" y "experiencia"); apariencia ("pulcritud" y "su lugar de trabajo es agradable"); habilidad de comunicar, ("sabe escuchar" y "estilo para hablar"); presencia ("visibilidad", "confianza", "seguridad", "autoestima", "carisma" y "personalidad"); por último, lenguaje corporal ("postura física"). Lo anterior tuvo la finalidad de corroborar y relacionar ambas respuestas y obtener conclusiones.

Resulta positivo que dentro de las 15 opciones de respuesta, *cuadro 6 (apéndice 1)*, la mayoría de los encuestados hayan coincidido con 131 respuestas en la "experiencia". La respuesta a la "capacidad en el manejo de recursos informativos" obtuvo 116 aciertos. La que tiene un promedio medio es la "confianza", con 87 señalamientos. Sólo 8 alumnos marcaron "la personalidad" y 10 fueron los que señalaron "ninguna", o sea que ninguna característica de las anotadas como opciones reúnen los bibliotecólogos de su biblioteca.

Con el afán de proporcionar un mayor análisis, se ampliaron los cinco conceptos de la primera pregunta con los de la ocho, a saber: destrezas ("capacidad en el manejo de recursos de información", "recuperación de documentos" y "experiencia"); apariencia ("pulcritud" y "su lugar de trabajo es agradable"); habilidad de comunicar ("sabe escuchar", "estilo para hablar"); presencia ("visibilidad", "confianza", "seguridad", "autoestima", "carisma" y "personalidad"); lenguaje corporal ("postura física"). Todo lo anterior tuvo la finalidad de corroborar y relacionar ambas respuestas y obtener conclusiones.

Se hará relación de ambas preguntas; por lo tanto, se repetirán datos de las respuestas provenientes de la pregunta uno, que servirán para dilucidar la imagen que los alumnos tienen del bibliotecólogo; el porcentaje que se presenta es global en cada una de las preguntas, por lo que no necesariamente la sumatoria será de 100 ya que el apartado tiene varias opciones de respuesta.

En el aspecto de la apariencia, relacionada con la pulcritud del bibliotecario y su lugar de trabajo, arrojó un promedio de respuesta de 32%, lo que denota que, para el usuario, la apariencia es un punto no tan relevante. De acuerdo a las destrezas, relacionadas con capacidad en el manejo de recursos informativos y con la

experiencia, se obtuvo un promedio de 66%; se incluye la recuperación de documentos con un 26%; en este punto se detectó, según los usuarios, que el bibliotecólogo tiene más capacidades en el manejo de recursos informativos pero no la suficiente destreza para recuperar los documentos; sin embargo, tiene importancia relevante la experiencia; al respecto, el promedio de años que manifestaron 28 de los bibliotecarios oscila entre 6 y 15 años.

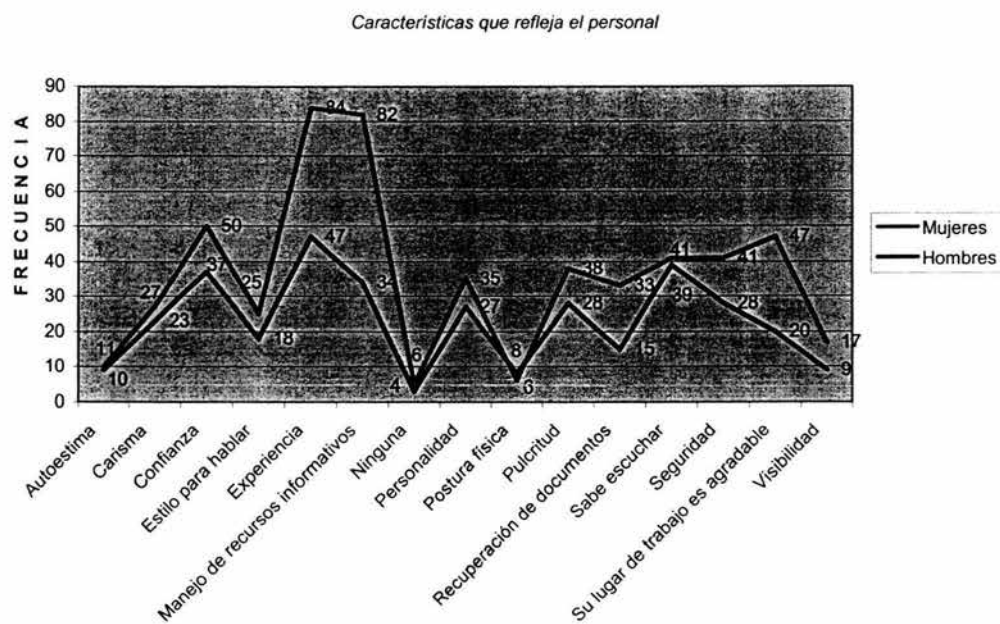
Con respecto a la habilidad de comunicar *cuadro 5 (apéndice 1)*, el porcentaje obtenido fue de 69%; en este aspecto se reúnen sabe escuchar, con 43%, y estilo para hablar, con 23%, lo que indica que los bibliotecólogos saben comunicarse, pero en menor grado saben escuchar; por último, los usuarios no consideran tan necesario el estilo para hablar, ya que se obtuvo un porcentaje de 23%.

En cuanto al lenguaje corporal, aspecto que incluye la postura física, se obtuvo un 25%; esta característica fue la que obtuvo menor respuestas positivas, por lo que se deduce que el usuario no le da mayor importancia a cómo se desplaza, ni a la postura que el bibliotecario adopte. La presencia tuvo el 38%; este aspecto incluyó la visibilidad (14%); confianza (47%), seguridad (37%), autoestima (10%), carisma (27%) y personalidad (33%); en promedio se obtuvo un 28%. Se puede decir que un 72% de los usuarios no identifica la presencia del bibliotecólogo, y que la confianza, la seguridad y la personalidad son un poco más relevantes; sin embargo la visibilidad, la autoestima y el carisma son aspectos que fueron considerados en menor grado, por lo que se infiere que no prestan la suficiente atención al bibliotecólogo. Lo que desea el usuario es que sus demandas se satisfagan y no le interesa tanto quién lo haga, pero sí que se sepa cómo atenderlo.

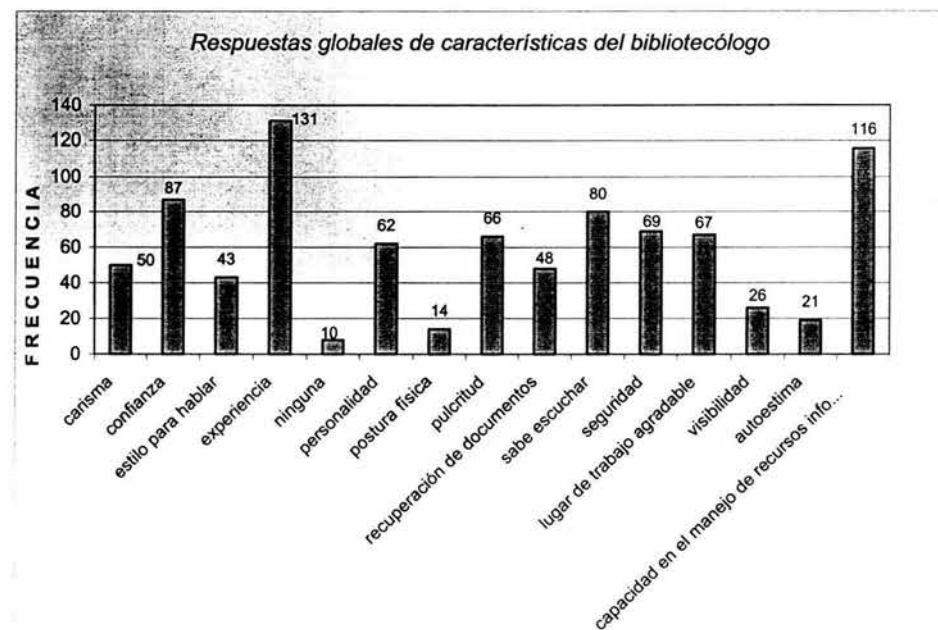
Estos resultados son una llamada de atención para que se trabaje en subsanar estos aspectos a través de la aplicación de las técnicas del empowerment, como se sugiere en este estudio.

En cuanto a las respuestas por género se ofrece el *cuadro 5 (apéndice 1)*, y el *cuadro 6 (apéndice 1)* en donde por género se marcan diferencias entre las respuestas de hombres y mujeres, ellos ponen más atención a saber escuchar, confianza, pulcritud, seguridad, personalidad, carisma, estilo para hablar, autoestima y postura física.

Gráfica 4



Gráfica 5



4.2.2 Uso de servicios y biblioteca

Los datos de las respuestas a la pregunta 2, *tabla 8 (apéndice 1)*, se organizaron por género y con las únicas opciones de respuesta "sí" y "no". La mayoría de los estudiantes anotaron que sí recibieron instrucción en la utilización de la biblioteca y sus servicios, lo que refleja que el personal de la biblioteca se ha ocupado en satisfacer esos requerimientos. Con un porcentaje de 85.95% de respuestas positivas, se deduce, como ya se mencionó, que los bibliotecarios de consulta han cumplido en forma adecuada con una de sus funciones.

4.2.3 Orientación que proporciona el bibliotecólogo a los usuarios

En respuesta a la pregunta cuatro, *tabla 9 (apéndice 1)*, en general los resultados fueron positivos; los usuarios sí recibieron orientación cuando la solicitaron, ya que el 77%

de ellos opinaron afirmativamente, en la opción "a veces", se destaca que un 17.83% no satisface las peticiones de orientación.¹⁵⁴ El 5% restante engloba a quienes contestaron que no reciben la orientación necesaria y a los que no respondieron la pregunta. La orientación es otra de las funciones del bibliotecólogo de consulta y en este caso la cumple en forma adecuada.

4.2.4 Actitud del bibliotecólogo

En respuesta a la pregunta tres del cuestionario, *tabla 10 (apéndice 1)*, se concentran las preguntas por género y por las dos opciones de respuesta "cordial" y "desagrado"; en general, los bibliotecólogos han atendido a sus usuarios con cordialidad en un 95%, y un 5% han sido atendidos con desagrado. Este aspecto, como el anterior, denota una buena disposición del bibliotecólogo a realizar su trabajo, lo que refleja que tiene disposición y se muestra responsable al proporcionar los servicios de atención al público.

¹⁵⁴ Orientación : función del servicio de consulta que se ofrece a los usuarios proporcionándoles explicaciones sobre los servicios de la biblioteca, o bien, el uso general de la sala de consulta.

4.2.5 Reconocimiento de la importancia de contar con estudios profesionales

Los datos de la pregunta cinco, *tabla 11 (apéndice 1)*, se organizaron por género y porcentaje a la respuesta sobre si se sabe que los bibliotecólogos deben cursar estudios de nivel superior a través de las respuestas "sí" o "no". La mayoría de los alumnos, con 53%, respondieron que "no", es decir, desconocían que el bibliotecólogo tuviera que cursar una carrera a nivel superior para desempeñarse como tal.

En cuanto a los aspectos orientación, actitud, eficiencia y calidad que el bibliotecario desarrolla en sus actividades, son favorables, lo que indica que, en los servicios al público, se debe contar con personal profesional que sea capaz de atender en forma adecuada a los usuarios, ya que éstos no les dieron tanta importancia a la apariencia del bibliotecólogo.

De acuerdo con el supuesto planteado *que el bibliotecólogo difunde sus actividades profesionales a la comunidad universitaria a través de actitudes positivas en los servicios al público*, éste, queda aceptado porque con los resultados obtenidos, alcanzó la calificación de aceptable, pero es factible mejorar con las técnicas del empowerment.

En relación con el supuesto *hay diferencias de la imagen que los bibliotecólogos ofrecen a los usuarios, de acuerdo al género*, sí se detectaron diferencias: los hombres se fijan más en la personalidad, la pulcritud y la seguridad. Las mujeres tienen menos confianza en los bibliotecólogos.

4.2.6 Imagen que los bibliotecólogos ofrecen a los usuarios

A las respuestas de la pregunta siete, *tabla 12 (apéndice 1)*, la mayoría de los alumnos opinaron que la imagen que ofrecen los bibliotecólogos de su biblioteca es de profesional con un 75.68%. Esto quiere decir que es favorable la imagen, aunque se tendría que trabajar para que el cien por ciento de los usuarios opinaran positivamente. Es interesante que las respuestas a la imagen anticuada y descuidada

del bibliotecario sumen 20%, lo cual es un resultado desfavorable, pero que se puede subsanar a través de cursos que contengan las herramientas del empowerment para motivar al personal a estimular en forma individual su imagen.

4.2.7 El bibliotecólogo eficiente

En cuanto a las respuestas de la pregunta siete, *tabla 13* (apéndice 1), el 89.72% de los usuarios contestó que el bibliotecólogo sí es eficiente; el resto dijo que no. Son favorables las respuestas, pues se deduce que los bibliotecólogos ofrecen la orientación adecuada a los usuarios, en las búsquedas de información, así como en la orientación de los servicios de la biblioteca.

Tercera parte del cuestionario: opiniones y observaciones:

Los usuarios en esta sección opinaron que el personal que los atiende, les tiene paciencia, son amables, atentos, les brindan ayuda cuando tienen problemas de consulta, demuestran buen humor, y dan calificación de 9 a una biblioteca; también mencionan que el servicio es excelente, que proporciona valor agregado a su trabajo, aunque no hacen referencia a determinado servicio, sino generalizan el trabajo del bibliotecólogo, les dan felicitaciones, que tienen disposición para el servicio, efectividad y alegría.

Por otro lado, sugieren que haya más orden, más difusión e invitación a la biblioteca, que realicen programas extras, que la biblioteca debe innovarse con más constancia, falta comunicación y ayuda a los alumnos.

Hubieron pocas opiniones adversas; que son lentos y hacen muecas, sentido del humor inadecuado que llega a ofender, reclaman atención de persona a persona.

Por último opiniones ajenas a la atención al público; que actualicen el material, no se acomodan bien los libros, solicitan más libros, no sólo de texto, que no haya ruido y que pongan más computadoras y cubículos para estudio.

Estas opiniones se deben tomar muy en cuenta, cuando se estructure el programa de concientización para establecer el empowerment para subsanar estas deficiencias que el mismo usuario va marcando.

4.3 Autoimagen del bibliotecólogo

El instrumento se aplicó a 32 bibliotecólogos de las 12 universidades estudiadas; sin embargo, se obtuvieron datos de los otros profesionistas que laboran en préstamo y en consulta y de los cuales se hará mención por ésta única vez. Cinco son estudiantes de bibliotecología, tres son mujeres y dos hombres; una alumna tiene nombramiento de jefa y también se encarga de consulta; las otras dos son subalternas y se localizan, una en el mostrador de préstamo y la otra proporciona ambos servicios. Los dos hombres son subalternos, uno se encarga del préstamo y el otro de consulta.

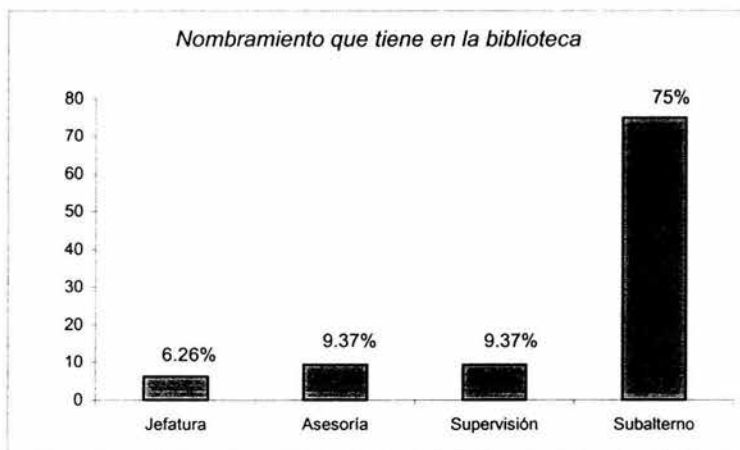
Es interesante mencionar a las otras personas que se relacionan con los servicios bibliotecarios porque también ofrecen el préstamo y la consulta y los usuarios los identifican como bibliotecarios.

Con respecto a las 17 personas, mencionadas en párrafos anteriores, dos son una mujer y un hombre y ambos tienen la licenciatura en bibliotecología, se ocupan de la jefatura y la dirección respectivamente; además él cursó la maestría en bibliotecología (ninguno está al servicio del público, por lo que no se les consideró para el estudio). Los otros 15 empleados tienen licenciaturas en otras carreras; seis de ellos no señalaron el nombre de su carrera; los que sí lo hicieron cursaron publicidad, sistemas en informática, pedagogía, sociología, administración de empresas, literatura latinoamericana, psicología y derecho. Tres de ellos tienen maestría en letras, historia del arte y letras modernas, respectivamente; cuatro se localizan en el mostrador de préstamo, seis en consulta y cinco en ambos servicios.

Formación académica

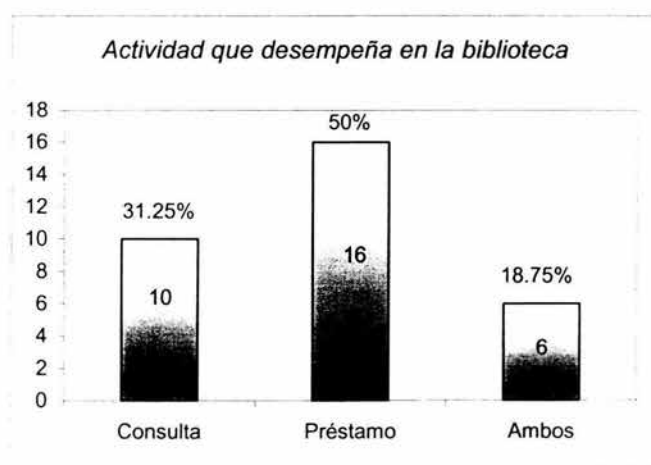
De los 32 bibliotecólogos, nueve cursaron estudios en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 22 en el Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, y uno tiene una licenciatura en química, con maestría en bibliotecología. Un bibliotecólogo cursó la maestría en alta dirección y otro más realizó un diplomado en medios audiovisuales. Para este estudio a los empleados se les tomará en forma global y se les nombrará bibliotecólogos.

Gráfica 6



Cabe aclarar que los bibliotecólogos que tienen nombramiento de "asesoría" y "supervisión", sólo se refiere a una categoría administrativa dentro de la institución ya que no hay actividades que marcan diferencias, y son iguales que los subalternos.

Gráfica 7



Los resultados de las preguntas en cuanto a la actividad que desempeñan en la biblioteca, 10 bibliotecólogos ofrecen el servicio de consulta con un 31.25%, 16 se encuentran en préstamo con un 50% y 18.75% corresponden a 6 personas que se desempeñan en ambas actividades. De los 15 profesionistas que no fueron considerados para el estudio 6 se encuentran en consulta, 4 en préstamo y 5 desempeñan ambas actividades, con esto se demuestra que el mayor número de bibliotecólogos se encuentran en préstamo.

Tabla 5. Tiempo de experiencia en la profesión y antigüedad en el puesto actual

Años	Número de bibliotecólogos	
	Experiencia	Antigüedad
0-1	1	3
2-5	8	15
6-10	8	10
11-15	11	3
16-20	3	1
21-25	1	-
Total	32	

En relación con la experiencia, son 8 los bibliotecólogos considerados en el rango de 6 a 10 años, e igual número son los de 2 a 5 años. En el rango de 11 a 15 son 11 los bibliotecólogos y de 0 a 1 año y de 21 a 25, la experiencia es de una persona en cada rango y 3 personas caen en el rango de 16 a 20 años. En relación a la antigüedad en su puesto actual, 15 bibliotecólogos tienen de 2 a 5 años, 10, de 6 a 10 años, y de 0 a 1 año al igual que de 11 a 15 son 3 personas respectivamente, y sólo un bibliotecólogo tiene de 16 a 20 años de antigüedad.

Con respecto al cuestionario

El instrumento se aplicó a 32 bibliotecólogos de las 12 universidades seleccionadas de acuerdo con lo mencionado en la muestra. Las 73 preguntas del cuestionario se distribuyeron en cuatro áreas basadas en los factores del *empowerment* según Marc Siegall y Susan Gardner. Se anotará el número de área con su respectivo título así como el número de la pregunta a la cual corresponde cada área, como se especifica en la página 83. La pregunta completa se puede ver en el apéndice 2, en donde se encuentra el cuestionario para bibliotecólogos.

ÁREAS:

ÁREA 1 ACTITUD

ÁREA 2 AUTONOMÍA DE FUNCIONES

ÁREA 3 COMPETENCIA

ÁREA 4 IDENTIFICACIÓN CON LA PROFESIÓN

A continuación se analiza cada área y las preguntas correspondientes:

4.3.1 ÁREA 1. ACTITUD

Con estas preguntas se pretendió identificar las actitudes positivas del personal, como creatividad, iniciativa, dinamismo, flexibilidad, criterio, servicio, así como las negativas: falta de adaptación, irresponsabilidad, actitudes conflictivas, inflexibles.

Preguntas: 1, 8, 10, 11, 12, 13, 18, 19, 20, 22, 28, 29, 30, 37, 42, 47, 50.

Cabe advertir que, en ocasiones, no coincidieron las respuestas al cien por ciento, pues no fueron consideradas las personas que no contestaron a la pregunta en cuestión.

4.3.1.1 Satisfacción en el trabajo

En relación a la pregunta sobre si el trabajo en la biblioteca le provoca un constante conflicto al bibliotecólogo, el 63% respondió negativamente, el 13% afirmativamente y un 22% mencionó que a veces; con respecto a esta última respuesta, hay que considerar que, a veces, sí suelen presentarse conflictos, ya sea relacionados con los compañeros con el usuario o con los jefes inmediatos; sin embargo a través de una actitud conciliadora y ecuánime, se podrán solucionar esas contingencias.

La posición que el personal asume en cuanto a la pregunta asimilar y aprender nuevos métodos y técnicas para desempeñar su trabajo, fueron 84% las respuestas afirmativas, 13% que a veces las aceptan y sólo un 3% mencionó que esos aspectos le causan conflictos. Para subsanar el sentir de estos últimos, tendrían que asistir a más cursos de capacitación de computación y, en general, de tecnologías de la información tantas veces sean necesarias hasta eliminar cualquier reticencia y aceptar los cambios.

El desarrollo de métodos y técnicas, con el concurso de las tecnologías de la información para la captación, gestión, almacenamiento y acceso de la información, incide en la reestructuración de los sistemas documentales y abre nuevas perspectivas del futuro en los servicios destinados a los usuarios.

En relación a la pregunta sobre si todos los días son iguales en mi trabajo, 87% opinó que no y 13% que a veces; al respecto se tendría que motivar a los bibliotecólogos dándoles oportunidades para que asistan a cursos tanto de actualización en su área como de relaciones humanas para incentivarlos y, de ésta manera, que no sientan monótono su trabajo. Esto se vincula a la pregunta sobre si se realiza actividades variadas: un 72% contestó que sí, el 9% que no y el 19% que a veces. Este aspecto se refuerza con la pregunta sobre si su trabajo es monótono y aburrido; los resultados señalan que el 84% manifestó que no y el 15% que a veces.

Como ya se mencionó, sería conveniente la asistencia a cursos ya que, como mencionan Jeff Margulies y Brian H. Kleiner, que "motivar al personal se torna complicado pero es una necesidad"; y agregan que: "las técnicas del empowerment crean altos niveles de satisfacción en el trabajo".

De acuerdo con la pregunta sobre si es bueno trabajar en unidades de información ya que reduce los conflictos personales, el 34% contestó que no, el 25% que sí y la mayoría, con 41%, que a veces. Desempeñarse en bibliotecas no es garantía de no llegar a tener dificultades; estos conflictos pueden suceder en cualquier otro ámbito, lo interesante es superarlos poniendo en juego tanto la flexibilidad del trabajador como la del opositor.

4.3.1.2 Responsabilidad en el servicio a la comunidad

En torno a la pregunta sobre gracias a mi trabajo los usuarios reciben un buen servicio, la respuesta fue del 100%. Esto denota que los bibliotecólogos están satisfechos con el servicio que ofrecen al usuario y a la comunidad. De acuerdo con la pregunta la importancia social y cultural de su trabajo a la comunidad es mínima, 78% contestaron que no, 9% que sí y otro 9% manifestaron que a veces tiene importancia y a veces no. A la pregunta con su trabajo sirve a la comunidad, las respuestas fueron el 100%. A la pregunta, el bibliotecólogo considera interesante su trabajo el 91% contestó que sí y sólo

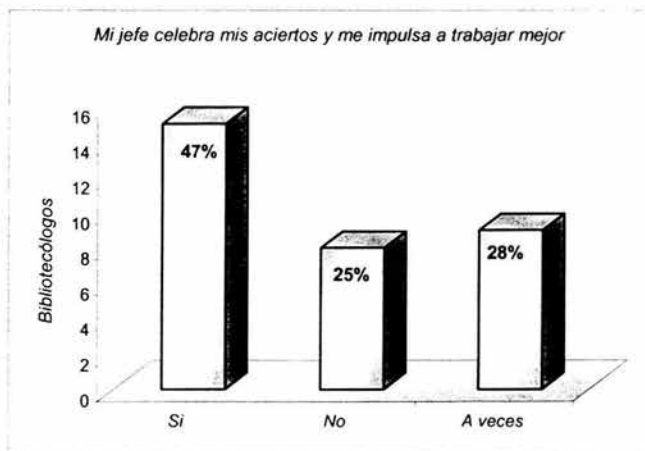
el 9% anotó que a veces. Estos cuestionamientos detectaron que, en general, el bibliotecólogo está convencido de que gracias a su trabajo los usuarios reciben un buen servicio.

4.3.1.3 Comunicación con su jefe inmediato

Las siguientes preguntas tienen la finalidad de conocer si el bibliotecólogo mantiene relaciones cordiales con su jefe y si éste reconoce un trabajo que redundará en la comunidad. En cuanto a la percepción a la pregunta, mi jefe sólo toma en cuenta los errores, el 78% respondió que no, un 3% que sí y el 19% restante dijo que a veces. En este aspecto se puede decir que el bibliotecólogo no está exento de cometer errores y es deber del jefe hacérselos notar para que el empleado trate de aceptar las llamadas de atención y de corregir.

La comunicación es un factor muy importante porque si existe ésta, las actividades y el servicio podrán realizarse en una forma adecuada. Entonces, a la pregunta mi jefe me hace sentir incapaz si le pido ayuda las respuestas fueron 78% anotó que no (es decir que siempre le presta ayuda cuando la solicita), el 13% que a veces y el 9% que sí. Esta última respuesta denota que no existe la suficiente comunicación, por lo cual es evidente que se debe incrementar y promover a través de cursos, conferencias o pláticas formales para hacer conciencia de que la confianza debe ser recíproca. Se sugiere que los jefes también asistan a esos eventos.

Gráfica 8



4.3.1.4 Autoestima

Con respecto a la pregunta; sobre gracias a mi trabajo la biblioteca funciona adecuadamente, el 75% consideró que sí, el 13% que no y el otro 13% que a veces. En este aspecto, sería conveniente tratar de cambiar la percepción del 26%, porque su trabajo es fundamental para que la biblioteca funcione adecuadamente. Acerca de la pregunta, sobre si dejara de hacer mi trabajo no se afectaría el de los demás, 53% respondió afirmativamente, los que manifestaron que no fueron el 34% y el 13% que a veces. Habría que tomar muy en cuenta a ese tercio de bibliotecólogos, aumentar su seguridad y hacerles sentir que su trabajo es necesario. Se tendría que trabajar en elevar la autoestima del bibliotecólogo, ya que de este modo su desempeño laboral repercutirá en una forma más positiva.

David Collins cree que el empowerment se concibe como un fenómeno social que se relaciona con las conductas aprendidas, por lo que, en estos casos, recuperar la confianza del bibliotecólogo en sí mismo es vital. Esto se puede lograr a través de cursos en los cuales se incluyan las técnicas del empowerment para reforzar y mejorar su autoestima.

Gráfica 9



4.3.1.5 Conocimientos aplicados en el trabajo diario

A la pregunta las ideas profesionales las pone en práctica, sin mayores dificultades, el 78% contestó que sí, el 13% que a veces y el 9% que no. Esto refleja que parte del personal no tiene la suficiente libertad en su trabajo, lo que manifiesta falta de comunicación con el jefe. Para finalizar este bloque del área 1, las contestaciones a la pregunta en mi trabajo puedo utilizar los conocimientos que tengo, el 84% dijo que sí y el 16% que a veces. En este punto, la mayoría opinó positivamente; el otro porcentaje refleja que puede tomar como una rutina su trabajo, donde a veces puede aplicar sus conocimientos y en otras su labor está resuelta. En este aspecto también se involucra la autoestima: elevando ésta el bibliotecólogo se sentirá más seguro de lo que sabe y lo externará proporcionando un servicio eficiente.

4.3.2 ÁREA 2. AUTONOMÍA DE FUNCIONES

Se pone de manifiesto la creatividad e iniciativa del bibliotecólogo, no es necesaria una relación heterónoma con el jefe, donde éste le tenga que indicar qué hacer o qué no, sino que tome decisiones o que participe en ellas.

A través de las preguntas de esta área, se conoce si el mismo bibliotecólogo, goza de independencia en el trabajo, sabe si toma decisiones, si su trabajo es reconocido, si hace un trabajo rutinario, si puede ascender en su cargo, si se le capacita adecuadamente.

Se anotan los números de las preguntas relacionadas con esta área, las cuales se podrán ver en forma completa en el apéndice 2, Cuestionario para bibliotecólogos.

Preguntas: 15, 16, 17, 21, 24, 25, 26, 32, 39, 40, 41, 46, 51, 52, 53, 54, 55, 61, 64, 68.

Las preguntas de esta área van encaminadas a conocer el margen de libertad e independencia que tiene el profesional en el trabajo, sin tanta vigilancia directa de parte de la jefatura; sabrá si hay comunicación con sus colegas y con los demás compañeros, y si él está considerado en la toma de decisiones y si las toma, hay o no reconocimiento a su desempeño laboral para poder aspirar a obtener ascensos.

4.3.2.1 Libertad de acciones

A la pregunta sobre si en mi trabajo carezco de independencia para actuar, el 75% manifestó que sí, el 13% no y el otro 13% que a veces. Tener libertad para las acciones causa una sensación de plenitud, el no tenerla, por el contrario, causa insatisfacción porque hay que esperar las órdenes del jefe para actuar. Esto no es deseable, y como se requiere que los jefes asistan a cursos para saber tratar a los empleados, hacerlos sentir seguros, e invitarlos a que cooperen y a que trabajen en equipo.

En lo que concierne a la pregunta sobre si en mi trabajo tengo la libertad para disponer cómo y cuando hacer las cosas, el 44% respondió que sí, el 22% que no y el 34% que a veces. Las respuestas refuerzan la que se escribió con anterioridad con respecto a la carencia de independencia para actuar.

A la pregunta sobre si los bibliotecólogos están conscientes de que no sólo deben ejecutar tareas rutinarias, el 66% respondió que no, el 28% que sí, y el 6% que a veces. Se hace necesario al respecto insistir en la urgente necesidad de organizar cursos adecuados a los intereses del bibliotecólogo encaminados a crear seguridad en los empleados para poder actuar con la libertad en sus actividades que les competen como profesional.

4.3.2.2 Toma de decisiones

A la pregunta sobre si en mi trabajo puedo tomar decisiones, el 56% dijo que sí, el 31% que a veces y el 13% restante que no. Este rubro es sumamente importante ya que al bibliotecólogo de servicios al público se le debe proporcionar la seguridad en la toma de decisiones. Al tener contacto con el usuario debe saber conducirse según las circunstancias y debe actuar según sus conocimientos, convicciones y ética profesional para resolver los problemas que pudieran suscitarse en ese mismo momento.

Los jefes deben tener presente estos principios para otorgarles esa confianza. En la pregunta sobre si debo limitarme a acatar las órdenes que recibo, para el 28% la autoridad es impositiva, para el 50% no y para el 22% a veces. Es conveniente que se le dé más libertad al profesional para que asuma más responsabilidades y no se cree un círculo vicioso en sus actividades, ya que si algo sale mal él no se hará responsable; las

cosas deben salir bien gracias a su empeño, a conocer de antemano sus obligaciones e informar de los resultados a su jefe.

El 44% de los bibliotecólogos respondió afirmativamente a la pregunta sobre si su participación es activa dentro del proceso de toma de decisiones en la biblioteca, el 31% opinó que a veces y un 22% dijo que no. Ya en otra pregunta relativa a la toma de decisiones se detectó que el profesional no participa totalmente en ese proceso. Tal vez existan empleados difíciles, rebeldes, que se niegan a cooperar; para ellos, en su ambiente no existe cordialidad ni compañerismo. En este punto se vuelve a traer a colación a David Collins cuando menciona que, a través de poner en práctica las herramientas del empowerment con un grupo de personas, se puede compartir la planeación, la implementación y la participación del personal con base en su profesionalismo.

Con relación a la pregunta sobre si el bibliotecólogo puede establecer las metas y objetivos en su trabajo, las respuestas fueron 84% afirmativas, 13% fueron a veces y 3% no establecía metas y objetivos. El trabajo se hace más satisfactorio cuando los trabajadores obtienen mayor sensación de terminación, realización y cierre de sus actividades. Se insiste en que al bibliotecólogo se le invite a participar en la planeación; de ésta manera, el profesional podrá obtener más habilidades y capacidades o mejorar las que ya tiene. Para la pregunta en este trabajo se toman las decisiones importantes sin siquiera consultarme, la mayoría contestó negativamente con 44%, 28% de las respuestas fueron afirmativas y 28%, a veces; es decir, 14 bibliotecarios anotaron que sí participan en la toma de decisiones, 9 no las consideran y los otros 9 respondieron que a veces. Estas respuestas son similares a aquella pregunta en que se cuestiona su participación en la toma de decisiones.

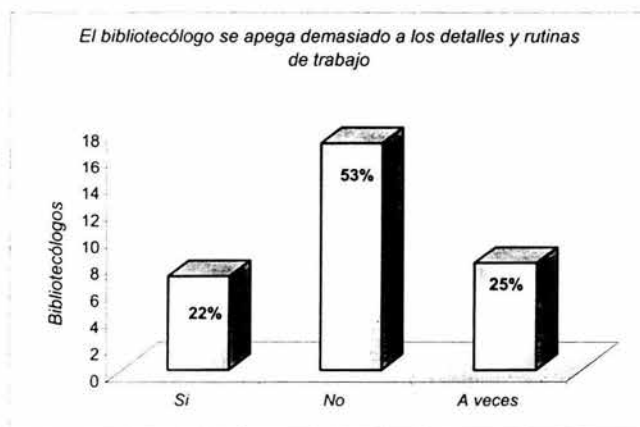
En la pregunta en este trabajo es imposible planificar las actividades, las respuestas fueron 66% que no, 25% que sí y 9% que a veces. Así que para 21 bibliotecólogos es posible planificar sus actividades y esto se refuerza con la pregunta relacionada a que si ellos pueden establecer metas y objetivos, lo que denota que algunas acciones sí las pueden llevar a efecto con la debida planeación, pero no en otras circunstancias; por lo tanto, esto puede manifestar el dinamismo de los servicios al público.

4.3.2.3 Reconocimiento al desempeño

A la pregunta sobre si mi jefe inmediato valora mi trabajo, el 63% dijo que sí, el 9% que no y el 28% que a veces. Se vuelve a insistir en el hecho fundamental de que el jefe reconozca los logros de los bibliotecólogos, así como cuando les hace notar sus errores. El jefe debe ser conciliador, ecuánime, objetivo, e inducir la comunicación con sus subordinados. Las técnicas del empowerment sugieren proporcionar reconocimientos, tal vez en forma verbal o por escrito, en forma individual o al grupo, incluso, si es posible, hacerlo en forma económica (aunque esta forma es más difícil de aplicar). Es importante que el bibliotecólogo, además de lograr autonomía en sus funciones, sea una persona capaz y dinámica, que esté satisfecho profesionalmente con la carrera que eligió; las respuestas a este cuestionamiento fueron: que sí 84%, que no 6% y también 6% que a veces.

Las respuestas a la pregunta me es imposible saber si he hecho bien o mal mi trabajo fueron, el 72% si sabe, el 13% a veces sabe y el 15% no sabe. Debe quedar claro ya que entre el profesional y su jefe la comunicación debe ser primordial para mejorar en caso de errores y que se deben reconocer sus aciertos y logros.

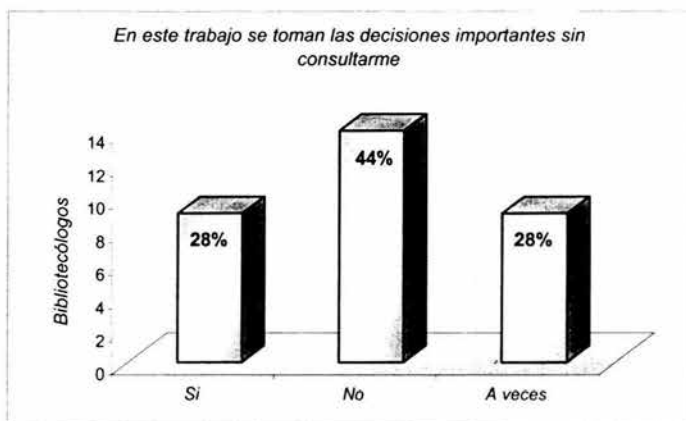
Gráfica 10



De acuerdo con la pregunta sobre si el bibliotecólogo se apega demasiado a los detalles y rutinas de trabajo, el 53% contestó que no, el 25% que a veces y el 22% que

sí. Estos resultados hacen suponer que para la mitad de los bibliotecólogos no hay autonomía en sus funciones. Si estamos hablando de profesionales, esta autonomía debe existir, otorgándoles a los bibliotecólogos una orientación con cursos para que acepten y amplíen su horizonte. Su asistencia a foros nacionales e internacionales, ya sea como asistentes o presentando trabajos, dará pie para conocer otros ambientes, además de literatura bibliotecológica.

Gráfica 11



En este aspecto sí deben contar con independencia y libertad para actuar considerando siempre sus funciones y actividades, ya que se desenvuelven en los servicios al público.

4.3.2.4 Capacitación

Es importante la actualización del profesional; por lo tanto, resulta indispensable la participación en los cursos; a la pregunta sobre si, gracias a los cursos de capacitación que recibo hago mejor mi trabajo 60% dijo que sí, 22% que no y 13% que a veces. En este sentido, las escuelas de bibliotecología, asociaciones profesionales y otras organizaciones afines ofrecen cursos, seminarios y talleres que, en ocasiones, la institución sufraga; en otras, el propio profesional debe cubrir su asistencia al curso y solicitar a su jefe el permiso correspondiente. El personal debe aprovechar y asimilar

nuevos conocimientos para desempeñar mejor su trabajo. La capacitación y/o actualización debe ser continua.

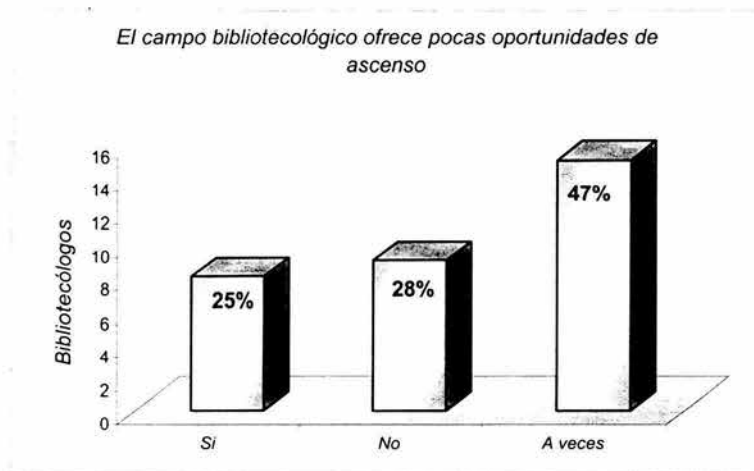
A la pregunta los cursos de capacitación son insuficientes 56% manifestó que sí, 22% que a veces y 15% que no. Llama la atención que la mayoría es apenas más de la mitad; se tendría que tomar muy en cuenta las opiniones de los bibliotecólogos al respecto y que las instituciones encargadas de estructurar esos cursos consideren lo que los bibliotecólogos necesitan. En el mismo tenor se encuentra la pregunta sobre si deberíamos tener más oportunidades para capacitarnos, donde el 87% respondió afirmativamente, y 13% que a veces. A la pregunta los cursos de capacitación están de acuerdo a mis intereses, 31% respondió que sí, 31% que a veces y 28% que no.

Como ya se mencionó, sería conveniente y deseable que los cursos fueran estructurados de acuerdo con los intereses de los bibliotecólogos y que las instancias autorizadas les ofrecieran un abanico de alternativas para poder elegir, ya que se percibe que los cursos ofertados no llenan las expectativas. Con respecto a la pregunta si los cursos de capacitación están bien planeados, el 38% respondió que sí, 25% que no y 34% que a veces. Estas contestaciones reflejan el hecho de que los cursos a los que han asistido no han llenado sus perspectivas.

4.3.2.5 Ascensos

A la pregunta el campo bibliotecológico ofrece pocas oportunidades de ascenso a cargos directivos, el 28% de los bibliotecólogos contestaron que no, 25% que sí, y 47% que a veces. Estas respuestas denotan que hay inconformidad e insatisfacción en algunos bibliotecólogos que tienen más deseos de progreso. Resulta preocupante que los profesionistas no cubran sus expectativas en ese punto, por lo que en un futuro no tan lejano buscarán nuevas oportunidades en otras instituciones o en otras actividades. En cuanto a la pregunta de que si sólo los que tienen influencias pueden ascender el 60% dijo que no, 15% que si y 19% a veces. Es positivo que el profesional tenga esa visión y que trate de ascender por méritos propios.

Gráfica 12



4.3.3 AREA 3. COMPETENCIA

La competencia aquí es entendida como competencia grupal; por ello, es determinante la relación que se establece entre el equipo y el jefe. Se trata de detectar la colaboración entre los bibliotecólogos y sus compañeros de trabajo, así como la competencia positiva y su relación con los jefes inmediatos, si están de acuerdo con el salario percibido y si consideran que éste es comparativo y competitivo con las de otras profesiones, y si tienen libertad para solucionar problemas. En seguida se proporcionan los números de las preguntas correspondientes al área:

Preguntas: 27, 33, 34, 35, 38, 43, 44, 45, 48, 49, 56, 57, 58, 59, 60, 62.

4.3.3.1 Relación con sus compañeros

La cordialidad en los grupos de trabajo se manifiesta con la pregunta mis compañeros consideran que mi trabajo es importante, a la cual 69% dijo que sí, 22% que a veces y el 6% que no. Las respuestas positivas se pueden calificar de regular, es pues primordial la interrelación con colegas y compañeros, porque en un ambiente de cordialidad y compañerismo se cumplen en forma más eficiente las actividades. A la pregunta los problemas de trabajo de mis compañeros son de ellos, un 56% mencionó que no, 31%

que a veces y 13% contestaron afirmativamente. Se detecta que falta más unión y entendimiento.

Gráfica 13



Por último para este aspecto, a la pregunta en este trabajo frecuentemente me llaman la atención, 88% contestó que no, 9% que a veces y 3% que sí. Las respuestas denotan que los bibliotecólogos son sujetos responsables a quienes no se les tiene que llamar la atención frecuentemente; sin embargo se vale considerar lo que anotan Marc Siegall y Susan Gardner acerca de que, con el auxilio de las herramientas del empowerment, la responsabilidad conjunta ofrece un buen rendimiento del proceso total y una gama muy amplia de destrezas; que, genera un buen sentido de la competencia y la participación efectiva, proporcionando un empoderamiento bien entendido. Los autores añaden que con competencias se pretende ganar componentes de efectividad organizacional a través del manejo inteligente de los recursos humanos.

También Follett consideró la noción de sinergia dentro del contexto organizacional argumentando que ésta es más que la simple suma de sus partes, los individuos interactúan y reaccionan dentro de una constelación de relaciones no solo responden ante los demás sino ante ellos mismos. Otros autores definen las sinergias como la habilidad de organizar a los miembros para maximizar el potencial de cada uno.

4.3.3.2 Cooperación, de trabajo en grupo

Se sabe que las actividades en equipos son a menudo mejor que desempeñarse en forma aislada pero que, para trabajar individualmente, es recomendable contar con un espacio propio; así a la pregunta cuando concluye la jornada diaria de trabajo, el bibliotecólogo sabe si terminó satisfactoriamente sus tareas, 81% respondió que sí y 19% a veces, lo que denota que existe una adecuada comunicación. En cuanto a la pregunta; en mi trabajo cada quien "se rasca con sus propias uñas", 63% manifestaron que no, 6% que sí y 31% que a veces. Estas respuestas reflejan poco compañerismo y que los encuestados sólo cumplen con sus funciones y, que en menor medida, se ofrecen a cooperar en otras tareas asignadas.

En el empowerment se menciona que para desarrollar grupos de trabajo se emplea la creatividad; así, un cuadro de alianza de colaboración será necesario para el soporte y ambiente requerido. La administración enfoca al empowerment para crear un sentimiento de respeto y lealtad a la organización, por lo que los jefes se tienen que organizar con los subordinados; así lo sugiere también la literatura administrativa: actualmente, la estructura vertical no debe emplearse, pues se sugiere una forma horizontal. Manuel Martínez Fernández y otros recomiendan que eso cambiará los criterios para el ascenso de rendimiento a habilidades, así como los valores (de proteccionistas a productivos); los gerentes (de supervisores a entrenadores) y las estructuras organizacionales (de jerárquicas a horizontales).

Gráfica 14



A la pregunta en mi trabajo existe un ambiente de colaboración, 60% contestó que sí, 31% que a veces y 9% que no. No se justifican las respuestas de a veces y las que marcaron que no, ya que es deseable que exista buen ambiente siempre. Con respecto a la pregunta; cuando tengo errores en mi trabajo mis compañeros me critican severamente, las respuestas arrojaron un 63% que no hay críticas, 22% que a veces y 15% que sí. Aquí también se percibe que el compañerismo y la cooperación no son factores positivos. La sugerencia, como en puntos anteriores, es la de concientización del trabajo en equipos y la sana aceptación de la colaboración con sus colegas y demás compañeros.

4.3.3.3 Satisfacción salarial

A la pregunta el cargo que ocupa como bibliotecario es bien remunerado, el 56% respondió que no, 32% que sí, y 6% que a veces. Se nota la inconformidad de la mayoría de los bibliotecólogos; actualmente, con la situación del país, son cada vez más preocupantes e inestables los salarios. A la pregunta su salario es equivalente al de otros profesionistas con formación universitaria, 44% dijo que no, 34% que a veces y 22% que sí. Resulta complicado llegar a una conclusión, ya que las tres opciones son percepciones válidas.

Para la siguiente pregunta el sueldo que recibo está de acuerdo con el trabajo que hago, el 53% contestó que no, y el 44% que sí. Salta a la vista que los bibliotecólogos no están de acuerdo con su salario: mi trabajo está mal pagado, 40% manifestó que sí, 38% que no y 19% que a veces.

Grafica 15



A continuación, se darán los resultados de la última pregunta: en comparación con el salario de mis compañeros de trabajo, el mío es injusto, 56%, dijo que no, 31% que sí y 9% que a veces. Se nota la inconformidad en relación al salario.

4.3.3.4 Promociones

Lo que cualquier empleado espera después de desempeñar adecuadamente las actividades asignadas y de laborar cierto tiempo en la misma institución son las promociones. En la siguiente pregunta los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos, como eficiencia y calidad, 69% respondió que sí y 31% que no; a la pregunta siguiente: las promociones se otorgan independientemente de lo mucho o poco que se trabaja, el 19% respondió que sí, que no 56% y 15% que a veces. Las opiniones son válidas porque así lo perciben los profesionales; en este aspecto poco se puede hacer al respecto.

Por último en este rubro, a la pregunta en este trabajo los criterios de promoción son claros y justos, 38% opinó que no, 19% que sí y 34% que a veces. Las respuestas de este apartado demuestran que será un tanto difícil para los bibliotecólogos hacer algo por su salario y las promociones, porque por un lado, se manejan cuestiones de índole presupuestaria que se buscan en tabulaciones fijas y, por otro lado, al profesional le corresponde demostrar con acciones y hechos positivos su capacidad en el trabajo y

demostrar que merece un reconocimiento económico. Esto lo puede lograr con las evaluaciones que seguramente se llevarán a cabo en sus instituciones para de esta manera, obtener más satisfacción laboral, con lo cual su desempeño será más alto; si, por el contrario, no hay conformidad con el salario puede haber un mayor cambio de personal a otras instituciones.

4.3.4 ÁREA 4. IDENTIFICACIÓN CON LA PROFESIÓN

Con el conjunto de estas preguntas se tratará de conocer si el bibliotecólogo considera importante su trabajo en el contexto social en que labora a nivel nacional, si se requieren características especiales para servir a la comunidad, si al desarrollar sus actividades obtendrá más conocimientos y motivaciones para poner en práctica sus iniciativas, si la comunidad universitaria reconoce su labor y por último, si desea cambiar de profesión. Se anotan a continuación el número de las preguntas relativas a esta área:

Preguntas: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 23, 31, 63, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73

4.3.4.1 Satisfacción profesional

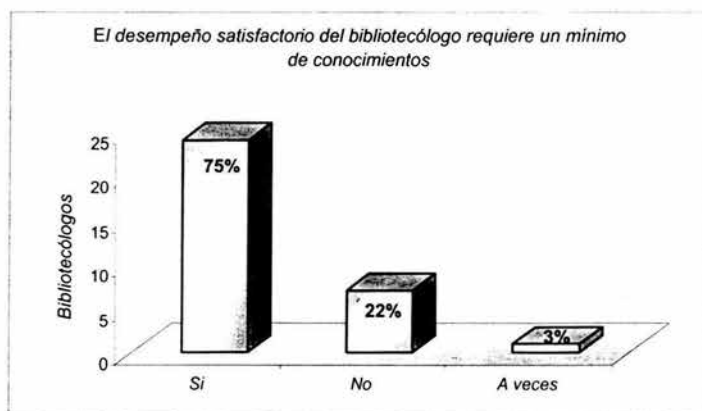
Cuando se ha elegido correctamente la profesión, el desempeño es gratificante, por lo que a la pregunta el trabajo del bibliotecario es estimulante, la mayoría de las respuestas fueron afirmativas: 84%, un 15% dijo que a veces y sólo un 3% que no. En relación a la siguiente pregunta el trabajo del bibliotecario requiere de creatividad, las respuestas afirmativas obtuvieron el 97%; sólo un 3% dijo que a veces. A la pregunta desea cambiar de profesión, el 91% anotó que no y el 6% que a veces. No hay duda de que la mayoría de los profesionales eligieron bien su profesión; se puede inferir que en las ocasiones en que se juntan muchos usuarios y no los pueden atender adecuadamente, existe cansancio y ruido. Lo más conveniente entonces es que se les motive para que logren encontrar lo positivo de la carrera y se puedan identificar con ella.

A la última pregunta de este bloque la bibliotecología como profesión permite el ejercicio de la iniciativa individual, 84% señaló que sí, 9% que no, y 6% que a veces. Este aspecto, es importante sobre todo tratándose del servicio al público, porque esta cualidad se pone en práctica muy a menudo.

4.4.3.2 Desarrollo profesional

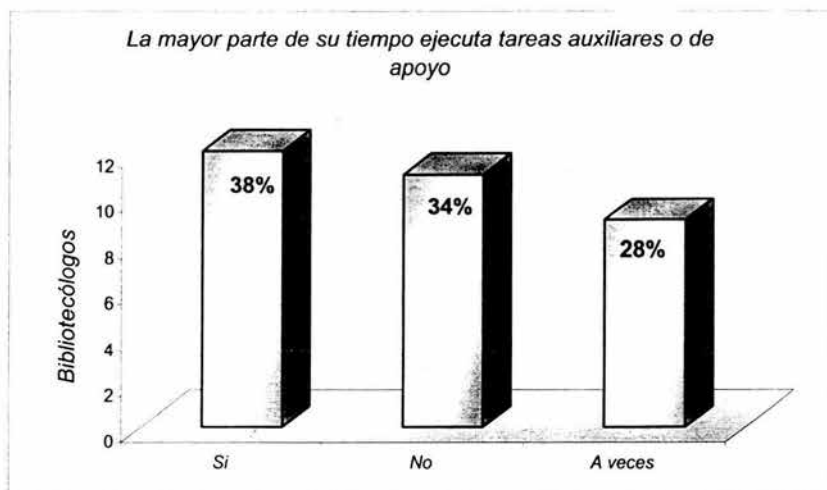
A la pregunta el desempeño satisfactorio del bibliotecólogo requiere un mínimo de conocimientos: 75% respondió afirmativamente, 22% negativamente y 3% a veces. En este rubro tal vez no se entendió la pregunta, porque al contrario, el bibliotecólogo requiere de amplios conocimientos, además de un bagaje cultural extenso, que le permitan proporcionar un buen servicio.

Grafica 16



En relación a la pregunta la bibliotecología exige mente despierta y activa, el 100% contestó que sí. El resultado positivo refleja que hay buena disposición para el trabajo. A la pregunta como profesional de la bibliotecología, la mayor parte de su trabajo ejecuta tareas auxiliares o de apoyo, 38% respondió afirmativamente, 34% negativamente y 28% que a veces. Sin embargo, todas las respuestas fueron correctas ya que, dependiendo del jefe inmediato, es como los profesionales se sienten y actúan; son necesarios cursos estructurados con dinámicas adecuadas al tema que permitirán comprender al bibliotecólogo que en los servicios al público no solo se ejecutan tareas auxiliares.

Grafica 17



A la pregunta mi trabajo propicia el desarrollo de más capacidades, el 84% contestó que sí, el 9% que no y un 3% que a veces. Es verdad que el constante movimiento en los servicios al público propicia que se desarrollen capacidades. A la pregunta el trabajo en biblioteca enriquece el conocimiento hubo un unánime 100%, lo cual que demuestra que es importante el trabajo constante en la búsqueda de información. A la pregunta el bibliotecario difícilmente ejecuta la capacidad de razonamiento, el 87% dijo que no, el 6% que sí y el 3% que a veces. El bibliotecólogo debe poner toda su atención, ampliar sus conocimientos y poner en juego su capacidad de razonamiento.

A la pregunta se considera preparado para el ejercicio profesional de la bibliotecología, 97% mencionó que sí y sólo el 3% que a veces. En esta respuesta se demuestra que hay satisfacción con la educación formal recibida en la universidad y que el espíritu de servicio es el que impera. De acuerdo con Shera (1990), "el hombre es algo más que una criatura de hábitos, un organismo biológico y un ser animado, del mismo modo que sus juicios cognoscitivos, como diría el pragmático, son inspirados por algo más que sus intereses intencionales, esto es, que en las funciones intelectuales se involucra la creatividad, la mente, el raciocinio, la memoria. El bibliotecario es un ser humano que reacciona según el ambiente y el contexto de su trabajo".

A la última pregunta de este apartado cuando dejo de hacer mi trabajo no pasa nada, el 44% dijo que sí, el 31% que no y el 25% que a veces. Sólo habiendo alguien que sustituya al empleado que llegara a faltar no pasaría nada, pero es indudable que dejar de hacer el trabajo afecta el servicio y, por ende, la imagen del bibliotecólogo y de la biblioteca.

Gráfica 18



4.4.3.3 Visibilidade

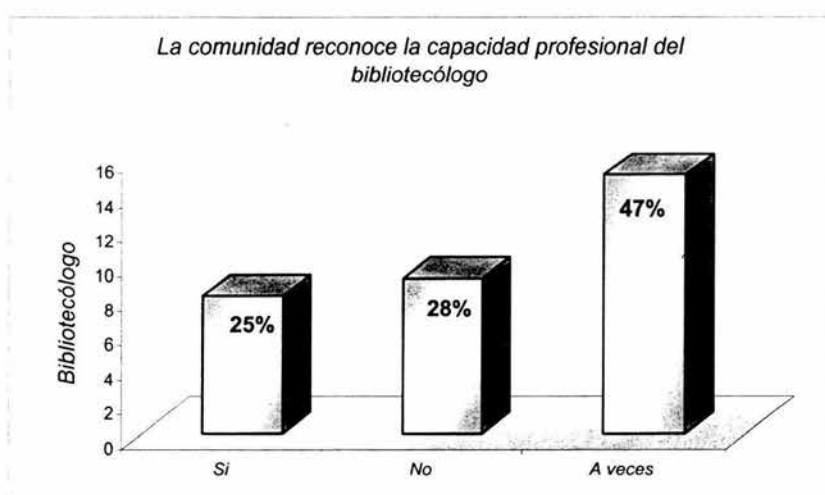
Otro aspecto importante lo constituyen la pregunta de reconocimiento que la comunidad hace de la capacidad profesional del bibliotecólogo, donde las respuestas fueron: 25% que sí, 28% que no y el 47% a veces. Los bibliotecólogos coincidieron en que la comunidad sólo a veces reconoce que ellos son profesionales. Sin embargo, cuando la comunidad universitaria recibe un servicio aceptable, se puede apreciar la visibilidad en esa dimensión el bibliotecólogo, porque a la pregunta la profesión bibliotecológica es importante para el mantenimiento y preservación de la cultura nacional, la respuesta generalizada fue 100%. Otro punto interesante de información es la respuesta a la pregunta el bibliotecario realiza un trabajo útil a la comunidad, pues fue del 100%. Resulta positivo que los bibliotecólogos acepten que su trabajo va encaminado hacia el servicio y que, a través de sus actitudes positivas en el mostrador de préstamo y

en consulta, su labor es valiosa.

4.4.3.4. Imagen del bibliotecólogo

A la pregunta sus conocimientos profesionales son útiles a la comunidad, la respuesta general obtuvo 94%. Desde luego que el bibliotecólogo reconoce que conduciéndose en forma responsable el usuario regresará a consultarlo y que estas acciones redundarán en su reconocimiento.

Gráfica 19



En cuanto a la pregunta la memoria es la única capacidad intelectual que desarrolla el bibliotecario, el 91% contestó negativamente y el 9% respondió que a veces. El bajo índice de bibliotecólogos que duda, podría cambiar de opinión dándoles la oportunidad de visitar otras bibliotecas para que convivan con otros colegas y se percaten de que la memoria no es la única capacidad que desarrollan, sino que también el razonamiento, el análisis y la crítica.

Gráfica 20



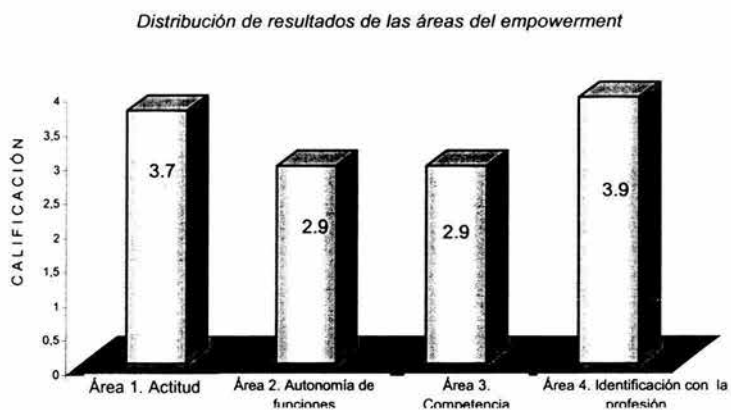
A la pregunta el bibliotecario es un profesional respetado con relación a otras profesiones, las respuestas fueron variadas: 34% dijo que sí, 31% que no y 34% que a veces. El bibliotecólogo está aceptando que no refleja la imagen de respeto; este aspecto hace reflexionar para intentar lograr un reconocimiento de la profesión ante la comunidad a través de una difusión positiva en los medios de comunicación masiva y como precepto, ante todo, de que el desempeño del bibliotecólogo sea de alta calidad; como consecuencia, se logrará la identificación de este profesional en su comunidad. Este precepto les corresponde en mayor medida a los bibliotecólogos de servicios al público. A la última pregunta el trabajo del bibliotecario es creativo, las respuestas fueron 97% afirmativas y el 3% que a veces. La creatividad es lo que debe destacar en las actividades diarias.

Tabla: 6. Distribución de resultados

Área 1 Actitud		Área 2 Autonomía de funciones		Área 3 Competencia		Área 4 Identificación con la profesión	
Pregunta	Calificación	Pregunta	Calificación	Pregunta	Calificación	Pregunta	Calificación
1	3	15	3.5	27	3.5	2	4
8	4	16	3	33	4	3	3.5
10	4.5	17	3	34	3	4	4.5
11	3.5	21	2	35	3	5	4.5
12	4.5	24	2.5	36	3	6	5
13	4	25	2.5	38	3	7	5
18	5	26	2	43	3	9	2
19	4	32	3.5	44	4.5	14	4
20	2	39	4	45	2.5	23	4.5
22	4	40	2	48	3	31	2
28	2.5	41	3.5	49	2	63	5
29	5	46	2.5	56	2.5	65	5
30	3.5	51	2	57	2	66	4.5
37	4	52	3	58	3	67	4
42	2.5	53	3	59	3.5	69	4.5
47	3	54	4.5	60	3	70	1.5
50	4	55	1.5	62	2	71	4.5
Total	3.70	61	3	Total	2.97	72	4.5
Aceptable		64	4	Regular		73	2
		68	3.5			Total	3.92
		Total	2.92			Aceptable	
		Regular					

En el área de identificación profesional, el resultado fue aceptable y el área de actitud descendió ligeramente, pero cayó también en aceptable. El área de la competencia es regular; consecuentemente hay una disminución en la autonomía de funciones y se aprecia como regular.

Gráfica 21



Como se ha mencionado en todo el análisis, el bibliotecólogo tiene cualidades que debe destacar más a su favor.

El supuesto planteado *para incrementar la visibilidad del bibliotecólogo es necesario que esté consciente que debe difundir su trabajo a la comunidad* lleva a confirmar como aceptable la visibilidad que tiene el bibliotecólogo de sí mismo; por otro lado, la imagen que los usuarios tienen de él es que es cordial en su trato, con experiencia y es visto como eficiente y profesional, aunque se desconoce que los bibliotecólogos tienen una educación formal.

ANÁLISIS
DE
RESULTADOS

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Hay que señalar que los resultados están relacionados con los bibliotecólogos de atención al público, ya que este profesional es más visible ante la comunidad. Aunque existen más bibliotecólogos en las bibliotecas de las universidades elegidas, éstos no necesariamente tienen contacto directo con el usuario y, por consiguiente, carecen de influencia en la imagen que pueda proyectar sobre este profesional. A continuación se analizan los resultados desde diferentes rubros:

a) El bibliotecólogo visto por el usuario.

En el servicio de préstamo, fueron 16 los profesionales de bibliotecología, 10 en consulta y 6 en ambos servicios, cabe mencionar que en el servicio de consulta fueron 6 los profesionales de otras disciplinas, 4 en préstamo y 5 en los dos servicios. Del total de 185 alumnos, 121 fueron mujeres y 64 hombres; el rango de edad fluctuó entre 18 y 35 años. La mayoría de los estudiantes percibe a los bibliotecólogos de atención al público con habilidad para comunicar, pero en menor grado saben escuchar. De acuerdo con las características, la mayoría de los alumnos opinó que los bibliotecólogos tienen experiencia y capacidad en el manejo de recursos informativos.

Un menor porcentaje (38%), opinó que el bibliotecólogo tiene presencia, seguridad, autoestima y personalidad; sin embargo lo que a los alumnos les interesa es que atienda sus demandas. En las características por género, hay porcentajes similares en cuanto a la visibilidad, experiencia, capacidad en el

manejo de recursos de información, recuperación de documentos y lugar de trabajo agradable. Las diferencias entre mujeres y hombres se encuentran en:

1. Los hombres prefieren la personalidad (42%), mientras que las mujeres no le otorgan mayor importancia, (29%).
2. La pulcritud preocupa en un (43.7%) a los hombres, mientras que para las mujeres este aspecto es importante en un 29.75%.
3. La postura física es un factor importante para los hombres (12.5%) y para las mujeres casi no, (5%).
4. El carisma se observa en la opinión de un 36% de los hombres y en un 21% de las mujeres.
5. El 43.7% de los hombres prefiere la seguridad y sólo un 33% de las mujeres la considera.
6. El 57% de los hombres da importancia a la confianza, en comparación con el 41% de las mujeres.

Por último, se observan porcentajes muy altos entre los hombres al saber escuchar, la autoestima y el estilo para hablar.

Los usuarios, en general, opinaron que el bibliotecólogo es profesional, que ofrece orientación en el uso de los servicios de la biblioteca y que su actitud es de cordialidad (el 75% de los resultados). Una minoría de los alumnos sugiere más atención de persona a persona y que se invite a los usuarios a que asistan más a la biblioteca, que realicen programas extras y que la biblioteca se innove con más frecuencia.

b) Cómo se ven a sí mismos los bibliotecólogos.

Obtienen satisfacción en su trabajo, están dispuestos a aprender nuevas tecnologías, métodos y técnicas nuevas; reconocen que, con su trabajo, sirven a la comunidad, pero no tienen la suficiente libertad para actuar, pues deben acatar órdenes. La mayoría opina que su jefe inmediato reconoce su trabajo desempeñado. También detectan que hay pocas oportunidades de ascenso en donde laboran. Existe cordialidad con sus compañeros y hay colaboración.

La mayoría opinó que su salario no es equivalente al de otros profesionistas; sin embargo, señalaron que eligieron bien su profesión y que están preparados para ejercerla.

En las áreas de respuestas del cuestionario, la 1, *actitud* y la 4, *identificación con la profesión*, el resultado fue aceptable; en cambio en la 2, *autonomía de funciones*, y la 3, *competencia* su calificación fue de regular.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El 75% de los usuarios encuestados consideran que la imagen que perciben del bibliotecólogo es de un profesional cuyo trato es generalmente cordial y que ofrece orientación cuando se le solicita, lo que confirma el supuesto de que el bibliotecólogo difunde sus actividades profesionales a la comunidad universitaria a través de actitudes positivas en los servicios de atención al público. El 25% de los alumnos lo percibe como alguien de imagen anticuada y algo descuidada.

En consecuencia, se puede concluir que el bibliotecólogo refleja a la comunidad universitaria experiencia y capacidad en el manejo de recursos de información, además de que inspira confianza. Por otro lado, se pudo averiguar que la mitad de los usuarios encuestados (estudiantes de comunicación) conoce la existencia de la carrera de bibliotecología con un 47%; aunque esta situación no influye en la imagen que se tenga de la persona en atención al público.

Esta condición refleja que el usuario desea una atención efectiva,¹⁵⁵ sea de un profesional o de personas que no tengan una formación en bibliotecología. Lo importante es que éste resuelva necesidades de información y dé un trato adecuado. Por consiguiente, para que el bibliotecólogo logre dar visibilidad requiere distinguirse de los no profesionales otorgando un servicio de calidad. Esto quiere decir que la regla general para los bibliotecólogos debe ser la efectividad. Por lo tanto, una

¹⁵⁵ Es decir, que produzca el efecto deseado, Cfr. El Pequeño Larousse Ilustrado. México: Larousse, se distingue de la eficiencia, porque ésta es la capacidad para cumplir o realizar bien una función

recomendación que se deriva del estudio es que el bibliotecólogo tenga en cuenta alternativas para mejorar su imagen.

En relación con otros dos trabajos que se consultaron, en los cuales se aplicó un instrumento de investigación, se tomaron en cuenta las preguntas coincidentes en ellos. Hay diferencias notables pues en el estudio de Rosenda Ruíz *La formación del Bibliotecólogo y el reconocimiento social de su profesión* donde efectuó un cuestionario aplicado a una población general del D.F. reporta como profesionales a un 12.77% y obtiene un 18.97% que conoce la existencia de la profesión.

Interpretando el estudio de Yolanda Guillén *Estudio sobre la imagen del Bibliotecólogo percibida por parte de los investigadores del Subsistema del Área Científica de la UNAM*, en los resultados de su cuestionario refiere un 31% considerado como personal profesional y un 86.75% que sabe de la existencia de la carrera.

Por lo que se concluye que la imagen que proyecta el personal de atención al público va relacionada con el grado de escolaridad, según el reporte comparativo de estos estudios e influye en las habilidades que tiene éste para informar y orientar al usuario en el manejo de la información requerida.

En cuanto al personal no profesional en bibliotecología y que también labora en las bibliotecas estudiadas, el usuario no percibe grandes diferencias entre el que es, y el que no lo es, ésta situación releja que el usuario desea una atención efectiva, sea de un profesional o de personas que no tengan una formación en bibliotecología. Lo importante es que éste resuelva necesidades de información y dé un trato adecuado. En esta investigación el 95% de usuarios fueron atendidos con cordialidad, respecto al trato que el bibliotecólogo brinda al usuario, en el trabajo de Yolanda Guillén el trato es calificado como regular con un 38.5%.

Por consiguiente, para que el bibliotecólogo logre dar visibilidad requiere distinguirse de los no profesionales otorgando un servicio de calidad. Esto quiere decir que la regla general para los bibliotecólogos debe ser la efectividad. Por lo tanto una

recomendación que se deriva del estudio es que el bibliotecólogo tenga en cuenta alternativas para mejorar su imagen.

En cuanto a la eficiencia del bibliotecólogo el trabajo de Ruíz arroja un 50.27%; en el presente estudio se obtuvo un 89.72% de eficiencia del bibliotecólogo. Respecto a la interacción del bibliotecólogo con el usuario en el trabajo de Guillén, se obtuvo un 51.80 % de que la interacción es inaceptable, mientras que en este trabajo el bibliotecólogo ofrece una orientación del 77%.

En la revisión de la literatura extranjera en el trabajo de Isabel Fleck y David Bawden aborda la imagen del bibliotecólogo sus resultados obtenidos fueron que el 95% que el bibliotecario es efectivo, el estudio fue realizado a estudiantes de leyes y medicina.

Por lo que se concluye que influyen varios factores en la percepción de la imagen que el usuario tiene del bibliotecólogo, como son: el tipo de usuario (escolaridad), el personal de atención al público (profesional o no) y el tipo de biblioteca.

En este estudio se encontró que los aspectos relevantes para los hombres encuestados son las actitudes (por ejemplo: personalidad, carisma, confianza del bibliotecólogo) mientras que para las mujeres son las aptitudes, es decir, las capacidades y disposiciones del bibliotecólogo para ejercer su actividad, lo que confirma el supuesto de que *hay diferencias en la imagen que los bibliotecólogos ofrecen a los usuarios de acuerdo al género*.

A su vez, la imagen que el bibliotecólogo posee de sí mismo es aceptable en cuanto a la actitud y la identificación con la profesión; en cuanto a la autonomía de funciones y competencia el resultado es regular, por lo que sería conveniente mejorar estos aspectos al conferirle a este profesional decisiones para que se involucre de manera integral en el logro de objetivos con su grupo de trabajo y, así, poder sentirse más competente y seguro.

Alternativas para mejorar la imagen y la visibilidad del bibliotecólogo

Se sugiere la aplicación de técnicas administrativas como alternativa para el mejoramiento de que los bibliotecólogos de atención al público. Por lo tanto, se hace necesario elaborar un programa en el que se capacite al bibliotecólogo en las herramientas del empowerment hacia ese cambio organizacional, de actitud y de trabajo.

Con el empowerment se considera tanto al individuo como al equipo o grupos de trabajo; en el citado programa habrá de incluirse la comunicación, un acto indispensable que debe existir entre los bibliotecólogos y los usuarios, para llevar a cabo eficazmente las labores de atención al público. A través del empowerment, se pretende lograr la motivación del sujeto para que eleve su autoestima y pueda, de este modo, tener más creatividad y más ideas en beneficio de la institución; a la vez, podrá desarrollar la libertad individual con sentido de responsabilidad.

También de este modo podrá aceptar más responsabilidades que le permitirán tomar decisiones, dándole al profesional el lugar que se merece, éste puede brindar al usuario una imagen positiva de sí mismo, ya que obtiene satisfacción al desempeñar su trabajo y, por lo tanto, reflejará a la comunidad sus capacidades a través de una actitud positiva.

El cambio de actitudes es otro postulado muy importante del empowerment; con él se puede lograr un mejoramiento progresivo y se puede ir forjando una imagen dinámica, y pro activa que sea percibida por los usuarios. En este aspecto se debe poner especial atención ya que la imagen que se proyecta es lo que se vive interiormente tanto en forma individual como en la organización donde se trabaja.

Es de gran importancia proponer el empowerment como una herramienta que debe proporcionarse en la formación profesional del bibliotecólogo y a su vez, en estudios de posgrado y como línea de investigación.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA Citada

- Amaral, Sueli Angelica do. (1993). Bibliotecas y bibliotecarios especializados en América Latina y el Caribe. En *Investigación Bibliotecológica* 6 (13 jul./dic): 30-35.
- Altamirano, Matilde S. (1973) ¿Qué es una biblioteca y cómo organizarla? México: Centro Regional de Ayuda Técnica. 39p.
- Andrade Rodríguez de San Miguel, Horacio. (2002). Definición y alcance de la comunicación organizacional. En *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas. p.11-17
- ANUIES. (2001). Anuario *Estadístico*. México: ANUIES. 356p.
- ANUIES. (2001). La educación superior en el Siglo XXI: líneas estratégicas de desarrollo, una propuesta de la ANUIES. México: ANUIES, 270p.
- Barberena Blázquez, Elsa. (1967). El servicio de consulta. En *Bibliotecas y Archivos* (1):29-35.
- Barberena Blázquez, Elsa. (1990). El bibliotecario de consulta en México. En *Memorias del Primer Seminario Nacional de Bibliotecarios Titulados de México Bibliotecología, Información y Sociedad en México, 9 y 10 de octubre, Ciudad Universitaria, D.F. 1989* / comps. Rosa Ma. Fernández de Zamora y José Alfredo Verdugo. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios, Conacyt. (10º Aniversario Colegio Nacional de Bibliotecarios, A.C.). p.35-44
- Baruch, Yehuda. (1998). Applying empowerment: organizational model. En *Career Development* 3 (2):82-87.
- Becerril Torres, Felipe. (2002). La investigación sobre el servicio de consulta. En *XX Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información; Investigación*

Bibliotecológica: presente y futuro 13-15 nov., México, D.F. CUIB [no se publicó].

- Booth, Jennifer. (1993). The library's image: does your library have you appeal? En *Library Management* 14 (2):11-14.
- Bopp, Richard E. y Linda C. Smith. (2000). *Introducción general al servicio de consulta*. Itrad. Carlos Compton García Fuentes. México: UNAM, CUIB; Fideicomiso para la Cultura México-EUA; ICI; ALFAGRAMA, 420 p. (*Manuales*; 24)
- Cagnoli, Roberto V. (1988). *La enseñanza de la bibliotecología en la Argentina*. En I Reunión de Bibliotecarios del Cono Sur, Santiago de Chile: OEA. 13 h.
- Calleja, Nazira. (1988). El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios: construcción de escalas de evaluación. En *Investigación Bibliotecológica* 2 (4 ene./jun.):11-24.
- Caño, Eduardo del. (1994). La crisis bibliotecaria y su superación: reflexiones, en la búsqueda y diseño de una estrategia idónea, responsable y suficiente. En *Referencias* 1 (1 sept.):29-31.
- Carrión Rodríguez, Guadalupe. (1973). "Bibliotecas: instituciones de servicio" En *Bibliotecas y Archivos* (4):131-134.
- Carrizo, Ernesto Oscar. (1990). *Biblioteca y sociedad: crisis transicional y el rol institucional de la biblioteca y del bibliotecario*. En XXV Reunión Nacional de Bibliotecarios "La biblioteca y los bibliotecarios en tiempo de crisis", Buenos Aires, Arg.: ABGRA. p.1-14.
- Carson, Paula Phillips. et. al. (1996). Investigation of the effects of empowerment on librarians' attitudes towards their jobs, organizations and careers. En *Technical Services Quarterly* 14 (1):1-13.
- Castillo Sánchez, Octavio. (1989). *Autoimagen del bibliotecólogo panameño*, Panamá: ALEBCI, ICASE. 35 p. (*Serie Monográfica ALEBCI*; 1.)
- Castrejón Diez, Jaime. (1979). *La educación superior en México*: Edicol, 123p.
- Castro Alpizar, Roxana. (1995). Futuro del profesional en bibliotecología. En *Bibliotecas* 13 (1 ene./jun):15-36.
- Catalán, José Luis.(2002). *Autoimagen y autoestima*. [consultado 28/05/02]. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/jc/autoimagen.htm>.
- Cavanagh, Mary. (2001). *Empowerment in librarianship: an exploratory study*. [consultado 15/12/03] Disponible en: <http://www.fis.utoronto.ca/PhD/cavanagh/Empowerment.htm>
- Chaplin, J.P. (1973). *Dictionary of psychology*. 7ªed. New York: Dell Publishing; 455p.

- Chávez Campomanes, Ma. Teresa. (1956). *La carrera del bibliotecario*. En Primeras Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje. Informe Final. México: AMBAC, Centro de Documentación Científica y Técnica p.154-157.
- COLCIENCIAS.(2002) [consultado el 11/11/2002] Disponible en: <http://www.colciencias.gov.co/sncyt/gyc2000docconc.html>.
- Collins, David. (1994). The disempowering logic of empowerment. En *Empowerment in Organizations* 2 (2):14-21.
- . (1999). Born to fail? empowerment, ambiguity and set overlap. En *Personnel Review* 28 (3):208-221.
- Colegio Nacional de Bibliotecarios, A.C. (1982). *Recomendaciones sobre capacitación del personal bibliotecario no profesional y lista de actividades profesionales y no profesionales*. México: CNB 16 h.
- . (2001). *VII Mesa Redonda sobre Formación de Recursos Humanos para Bibliotecas: Memoria. México 14-16 noviembre 2001*. México: CNB, 56p.
- Cook, Sarah. (1994). The cultural implications of empowerment. En *Empowerment in Organizations* 2 (1):9-13.
- Culebra y Vives, Cecilia. (2002). Algunas implicaciones del cambio en el ejercicio de la profesión: educación, administración, tecnología y certificación. En *XXXIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, Monterrey, Nuevo León. México: AMBAC, p.215-225.
- Currás, Emilia. (1995). El profesional de la información en los años 2000. En *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* (39 jun.):33-44.
- De Lira Luna, Daniel. (1983). *Bibliotecas y usuarios: el caso de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*. Tesis Licenciatura. UNAM, FFyL. Colegio de Bibliotecología; 189p.
- Díaz Ruiz, Ignacio. (1996). "La biblioteca del futuro: comentario" En *La biblioteca del futuro* /coordinación general Adolfo Rodríguez; coordinación editorial Estela Morales, México: UNAM, Secretaría de Asuntos Académicos, Dirección General de Bibliotecas. p. 171-174.
- Diccionario del Readers Digest: enriquezca su vocabulario*. (2002). México: Readers Digest. 870p.
- Diccionario Enciclopédico Salvat*. (1998) Barcelona: Salvat. vol. 26
- Duvall, Cheryl King. (1999). Developing individual freedom to act: empowerment in the knowledge organization. En *Participation & Empowerment: an International Journal* 7 (8):204-212.
- Educación superior privada*. (2002). /coord. Philip Altbach, trad. Marcela Mollis. México: UNAM, CESU, Porrúa. 312p.

- Empowerment*. (2001) [consultado 13/06/2002] Disponible en:
<http://habitantes.elsitio.com./humtrab/empowerment.htm>.
- Enciclopedia de la psicología*. (1978). Barcelona: Plaza & Janes, 6 vols.
- Eylon, Dafna. (1994). Understanding empowerment and resolving its paradox: lessons from Mary Parker Follett. En *Journal of Management* 4 (1):16-28.
- Faúndez Valdebenito, Fabiola y Alicia Gaete Zúñiga. (1998). Capacitación del personal de contacto: ayudantes de biblioteca, desafío de toda biblioteca universitaria. En *EIDIS*. 3(1 abr.):4-14.
- Ferreiro, Soledad.(2001) *La Entrevista Electrónica Bibliotecología@.CL*. (2001) [consultado 28/05/2002] Disponible en:
<http://www.bibliotecologia.cl/entrevistas3.htm>.
- Fisher, David P. (1988). Is the librarian a distinct personality type? En *Journal of Librarianship* 20 (1 jan.):36-47.
- Fleck, Isabel and Bawden David. (1995). The information professional: attitudes and images. Examples from information services in law and medicine. En *Journal of Librarianship and Information Science* 27 (4):215-226.
- Galván Madrid, José Luis. (1980). *Pensamiento universitario*. México: Coordinación de Humanidades, CESU. (41), 16p.
- Gamboa Fuentes, Sonia Roxana. (1995). Nuevo rol para el profesional de la biblioteca del futuro. En *Bibliotecas* 13 (1 ene./jun.):3-7
- García Ferrando, Manuel. (1997). *Introducción a la estadística en sociología*. México: Alianza Editorial. 289p.
- Garza Mercado, Ario. (1977). *Función y forma de la biblioteca universitaria* México: El Colegio de México, 76p. (Jornadas 83).
- González, José Francisco. (2003) *Lenguaje corporal*. Madrid: Edimat Libros; 195p.
- Gordoa, Víctor. (2001) *El poder de la imagen pública*. México: EDAMEX; 240p.
- Guía de carreras UNAM 2002*. (2002) México: UNAM, 471p.
- Guillén Cruz, Juana Yolanda. (2000) *Estudio sobre la imagen del bibliotecólogo percibida por parte de los investigadores del Subsistema del área científica de la UNAM*. Tesis de Licenciatura. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 100 h. II.
- Hernández Aguilar, Olivia. (1998). Expectativas de los estudiantes de quinto semestre de la licenciatura en biblioteconomía. En *Memoria XV Aniversario 1980-1995: Licenciatura en Biblioteconomía UASLP*./comp. María de Jesús Griselda Gómez Pérez. México:UASLP, Editorial Universitaria Potosina, p.83-84.

- IFLA. (1995). *The image of the library and information profession. how we see ourselves an investigation: a report of an empirical study unfertaken on behalf of IFLA's*. Paper read at Round Table for Management of Library Associations. Munchen: K.G. Saur 86 p. (IFLA Publications; 71)
- Iglesias Maturana, María Teixia. (1992). *Análisis y recuperación de información documental*. Santiago de Chile: Instituto Profesional de Santiago de Chile, 179p.
- Jaimes Medrano, Aurora. *Autoconcepto* [consultado 12/01/04] Disponible en: http://www.acropolix.com/Educacion/edu_autoconcepto.htm
- Jain, Priti. (1998). Perceptions on empowerment and productivity in academis and public libraries in Botswana. En *Library Management* 19 (1):49-58.
- Johnson, R. Pamela. (1994). Brains, heart and courage, keys to empowerment and self-directed leadership. En *Journal of Managerial Psychology* 9 (2):17-21.
- Juarroz, Roberto. (1990). *La década del 90: la biblioteca y la profesión hacia el año 2000*. En XXV Reunión Nacional de Bibliotecarios "La biblioteca y los bibliotecarios en tiempo de crisis", Buenos Aires, Argentina: ABGRA. p. 1-29.
- Kent, Rollin y Rosalía Ramirez. (2002) La educación superior privada en México: conocimiento y diferenciación. En *Educación Superior Privada* lcoord. Philip Altbach, trad. Marcela Mollis. México: ENAM, CESU
- Lahada, Nieves Yadira. (1999). El empowerment y su presencia en el componente enfoque al empleado. En *Ciencias de la Información* 30 (1 mar.):47-53.
- Lau, Jesús. (1997) Patron empowerment to use library gateways in LID counties: the case of Mexico En *63rd IFLA General Conference August31-September 5, 1997* [consultado 08/10/02] Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla63/63lauje.htm>
- Lavery, K. Lawson and J. Alan Luks. (2001). The relationship between empowerment, job satisfaction and reported stress leves; some Australian evidence. En *Leadership & Organization Development Journal* 22 (3):97-104.
- Leigh, Robert D. and Kathryn W. Sewny. (1960). The popular image of the library and the librarian. En *Library Journal* (june 1):2089-2090.
- Licea de Arenas, Judith. (1993). El futuro de la formación de bibliotecólogos. En *Ciencias de la Información* 24(3) sept. p.134-146.
- Lugo, Margarita. (2002). Investigación sobre servicios electrónicos de información. En *XX Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información*. México: CUIB, p.189-192.
- Maack, Mary Niles. (1997). Toward a new model of the information professions: embracing empowerment. En *Journal of Education for Library and Information Science* 38 (4 fall):283-302.

- Madrazo, Carlos. (1956). Exposición de motivos por los que debe ser reconocida la profesión de bibliotecario. En *Primeras Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje. Informe Final* México: AMBAC: Centro de Difusión Científica y Técnica p.146-153
- El mapa bibliotecario y de servicios de información de la Ciudad de México.* (1998)/ comps. Rosa María Fernández de Zamora y otros México: UNAM, Programa Universitario de Estudios Sobre la Ciudad, CUIB. 394 p.
- Manrique de Lara, Juana. (1967). Manual del Bibliotecario Mexicano. 3ªed. Corregida y aumentada. México: Publicaciones del Departamento de Bibliotecas. 232p.
- Margulies, Jeff S. and Brian H. Kleiner. (1995). New designs of work groups: applications of empowerment. En *Empowerment in Organizations* 3 (2):12-18.
- Martín, Alonso. (1968). *Enciclopedia del idioma*. Madrid: Aguilar. 3 vols.
- Memoria XV Aniversario 1980-1995: *Licenciatura en Biblioteconomía UASLP./comp.* María de Jesús Griselda Gómez Pérez. (1998). México: UASLP Editorial Universitaria Potosina, 110 p.
- Merlo Vega, José Antonio. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. En *Anales de Documentación* (3):93-126.
- Miklos, Tomás. (1996). Prefacio En *Futuros de la universidad UNAM 2025*. México: UNAM. 230p.
- Mills, John and Marion Bannister. (2001). Library and librarian image as motivators and demotivators influencing academic staff use of university libraries. En *Performance Measurement and Metrics* 2 (3 dec.):159-171.
- Morales Campos, Estela. (1993). *El servicio de consulta*. 2a ed., México: UNAM, CUIB.101 p. (*Manuales*; 17)
- (1990). Estatus, imagen e identidad del bibliotecario. En *Memorias del Primer Seminario Nacional de Bibliotecarios Titulados de México Biblioteconomía, Información y Sociedad en México, 9 y 10 de octubre, Ciudad Universitaria, D.F. 1989* / comps. Rosa Ma. Fernández de Zamora y José Alfredo Verdugo. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios, Conacyt. (10º Aniversario Colegio Nacional de Bibliotecarios, A.C.) p.104-108.
- Nuevo Plan de Licenciatura del Colegio de Biblioteconomía de la UNAM.* (2002) México: UNAM, F.F.yL., Colegio de Biblioteconomía, 2 tomos.
- Orozco Tenorio, José. (1983). La biblioteconomía como profesión. En *Memorias XIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Zacatecas, Zac.* AMBAC. p. 87-95
- Ortega Carrasco, Laura y Egbert Sánchez Vanderkast. (1995). El profesional moderno de la información. En *Investigación Bibliotecológica* 9 (19 jul./dic.):38-39.

- Osborn II, Tomas. (1987). *La educación superior en México*. / trad. M. P. Suárez. México: Fondo de Cultura Económica. 176p. (Sección de Obras de Educación).
- Osborne, Stephen P. (1994). The language of empowerment. *International En Journal of Public Management*. 7 (3):56-62.
- Parida, Baman. (1999). The satus of library professionals in academic institutions of Orissa: an evaluation. En *Asian Libraries*. 8 (8):265-274.
- Pastor, Joan. (1996). Empowerment: what it is and what it is not. En *Empowerment in Organizations* 4 (2):5-7.
- El Pequeño Larousse Ilustrado*. (2003). México: Larousse, 1673 p.
- Perales Ojeda, Alicia. (1975). *De la informática*. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas y de Archivología. 336 p.
- Pérez Monroy, Irma. (1977). El servicio de consulta. En *Ciencia Bibliotecaria* año 1 1(1sept.):10-11.
- Priti, Jain. (1998) Perceptions on empowerment and productivity in academia and public libraries in Botswana. En *Library Management* 19(1) p.49-58.
- Quesada, Gabriela. (1983). "El servicio de referencia: técnicas para su optimización". En *Revista EUBCA*. 19:15-25.
- Rangel Guerra, Alfonso. (1979). *La educación superior en México*. México: El Colegio de México. 146 p. (Jornadas 86)
- Rappaport, Julián. *Empowerment* [consultado 12/01/2004] Disponible en: <http://www.edu/ces/pdande/evaluation/power/EMPOWR.PPT>
- Relaciones Humanas: empowerment en la empresa* [consultado 13/06/01] Disponible En: <http://habitante.elsitio.com/homtrab/empowerment.htm>
- Resines Ortiz, Raquel. ¿Qué es la autoestima? [consultado 12/01/2004] Disponible en: http://www.acropolix.com/Educacion/edu_autoestima.htm
- Romeu, Vivian. (2001). Etica y producción de la imagen. En *Excélsior*, sábado 3 junio.
- Ruiz Figueroa, Rosenda. (1990). *La formación del bibliotecólogo y el reconocimiento social de su profesión*. Tesis de Licenciatura, México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología, 398 p.
- Salat, Sebastià Montserrat. (1992). De la invisibilidad a la visibilidad: reflexiones sobre la formación de especialistas y usuarios de las tecnologías de la información. En *Revista Española de Documentación Científica* 15 (1):31-43.
- Sampson, Eleri. (1995). First impressions: the power of personal style. En *Library Management* 16 (4):28-32.

- Sánchez Cerro, Graciela [et. al.]. (1979). Status del profesional bibliotecario en el Perú. En *Fénix: Revista de la Biblioteca Nacional* (26-27):261-70.
- Savery, Lawson K. and Luks J. Alan. (2001). The relationship between empowerment, job satisfaction and reported stress levels: some Australian evidence. En *Leadership & Organization Development Journal* 22 (3):97-104.
- Schuman, Patricia Glass. (1990). The image of librarians: substance or shadow? En *The Journal of Academic Librarianship* 16 (2):86-89.
- Scott, D. Cynthia y Dennis T. Jaffe. (1994). *Empowerment: cómo otorgar poder y autoridad a su equipo de trabajo*. / trad. J. Schlittler. México: Grupo Editorial Iberoamérica. 90 p.
- "Ser humano & trabajo" *Empowerment*. [consultado 09/07/01] Disponible en: <http://habitantes.elsitio.com.humtrab/empowerment.htm>.
- Shera, Jesse H. (1990). *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. / trad. S. Peniche y F. González, México: UNAM, CUIB. 520 p. (Monografías; 9.)
- Siegall, Marc and Susan Gardner. (2000). Contextual factors of psychological empowerment. En *Personnel Review* 26 (6):703-718.
- Solis Valdespino, Blanca Estela. (1999). *Servicios al público: guía de autoaprendizaje* México: SEP, ENBA 88p. (Modalidad de Educación Abierta y a Distancia).
- Soler Monreal, Concha. (1999). La imagen de los profesionales de la información en la sociedad. En *El profesional de la información* 8 (3 mar.) p. 22-26.
- Suaiden, Emir José. (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. En *Anales de Documentación* (5):333-344.
- Sullivan, Maureen. (1991). A new leadership paradigm: empowering library staff and improving performance. En *Journal of Library Administration* 14 (2):73-85.
- Torres, Ana Cecilia. (1995). Mesa Redonda: Futuro del profesional en bibliotecología. En *Bibliotecas* 13 (1 ene./jun.):21-26.
- Torres Reyes, José Antonio y José Cabriaes Córdoba. (2002). Realidad y retos de la función social del profesional de la información en México en el Siglo XXI; el caso del Estado de Nuevo León. Presentado en: *XXXIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Monterrey, Nuevo León*. [presentado, sin publicar].
- Vargas, Gabriela. (1997). *La imagen del éxito*. México: McGraw-Hill. 205 p.
- Viveros Fernández, Adriana. (1998). Las actividades profesionales del bibliotecario En *Memoria XV Aniversario 1980-1995: Licenciatura en Biblioteconomía UASLP*./comp. María de Jesús Griselda Gómez Pérez. México:UASLP, Editorial Universitaria Potosina. p.73-77

- Wilkinson, Adrian. (1998). Empowerment: theory and practice. En *Personnel Review* 27 (1):40-56.
- Worldbank. (2002). *Empowerment and poverty reduction: a sourcebook*. 57 p. [consultado 15/05/02] Disponible en: <http://www.worldbank.org/poverty/empowerment/sourcebook/draft1.pdf>
- Yeh-Yun Lin, Carol. (1998). The essence of empowerment: a conceptual model and a case illustration. En *Journal of Applied Management Studies* (2):223-238.
- Zitára, Ethel [et.al]. (1995). Un nuevo profesional de la información. En *Referencias* 1 (2):24-26.

BIBLIOGRAFÍA Consultada

- Appelbaum, Steven H. Hébert Danielle y Sylvie Leroux. (1999). Empowerment: power, culture and leadership a strategy or fad for millennium? En *Journal of Workplace Learning: Employee Counselling Today* 11 (7):233-254.
- Avila, Manuel Uriza. (1995). *La profesión de bibliotecario: el caso de México*. Tesis de Licenciatura SEP, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, México. 90 h.
- Capó, Rosa María. (1995). ¿Lo que falta es creatividad? En *Informatio* 1 (1):63-65.
- Chávez Villa, Micaela. (1992). *Creatividad: reto para el bibliotecario*. p. 151-161. En Memorias de las XXII Jornadas de Biblioteconomía 1992 sept. 17-19, Mérida, Yucatán.AMBAC.
- Clausen, Helge. (1991). The future information professional: old wine in new bottles? En *Libri* 41 (1):22-36.
- Collins, David. (1997). Two cheers for empowerment: some critical reflections. En *Leadership & Organization Development Journal* 18 (1):23-28.
- Cubillos, Julio. (1995). Una investigación empírica sobre necesidades y comportamiento informativo de usuarios del desarrollo. En *Informatio* 1 (1):67-83.
- Duvall, Cheryl King. (1999). Developing individual freedom to act: empowerment in the knowledge organization. En *Participation & Empowerment: an International Journal* 7 (8):204-212.
- Edwards, Jennifer L. Green Kathy E. y Lyons Cherie A. (2002). Personal empowerment, efficacy, and environmental characteristics. En *Journal of Educational Administration* 40 (1):67-86.

- Eichiejele, Innocent. (1994). Empowering disadvantaged employees. En *Empowerment In Organizations* 2 (1):31-37.
- La información y las bibliotecas en la cultura de masas* /textos de José A. Gómez Hernández [et.al.]. /coords. José A. Gómez Hernández, Tomás Saorin Pérez. (2001). Valencia: Biblioteca Valenciana, 271 p. II.
- Holosko, Michael J. Leslie Donald R. y Cassano D. Rosemary. (2001). How service users become empowered in human service organizations: the empowerment model. En *International Journal of Health Care Quality Assurance* 14 (3):126-132.
- Lancaster, W.F. (1996). Prospectiva de la profesión bibliotecaria. p.71-73 En *Reunión de investigadores y educadores de Iberoamérica y del Caribe en el área de la bibliotecología y ciencia de la información*, Ed. M. A. G.[et. al.] México: UNAM, CUIB.
- Milner, Eileen Kinnell Margaret y Usherwood Bob. (1995). Employee suggestion schemes: a management tool for the 1990s? En *Library Management* 16 (3):3-8.
- Moller, Claus. (1994). Employeeship: the necessary prerequisite for empowerment. En *Empowerment In Organizations* 2 (2):4-13.
- Newton, Robert y Dixon David. (1999). New roles for information professionals. En *Journal of Education for Library and Information Science* 40 (3 summer):151-160.
- Nixon, Bruce. (1994). Developing an empowering culture in organizations. En *Empowerment In Organizations* 2 (1):14-24.
- Rafiq, Mohammed y Ahmed Pervaiz K. (1998). A contingency model for empowering customer-contact services employees. En *Management Decision* 36 (10):686-693.
- Randolph, W. Alan. (1995). The leadership challenge of changing to a culture of empowerment. En *Executive Development* 18 (1):5-8.
- Ray-Chaudhuri, Jewel. (1998). Engaging in conversations: a new tool for team "identity empowerment". En *Empowerment In Organizations* 6 (1):13-18.
- Rodrigues, Carl A. (1994). Employee participation and empowerment programs: problems of definition and implementation. En *Empowerment In Organizations* 2 (2):29-40.
- Rodríguez, Gallardo José Adolfo. (2001). *Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación*. México: UNAM, CUIB. 284p.
- Tecuatl, Quechol Ma. Graciela. (2000). Los bibliotecarios del Distrito Federal: un análisis social. Tesis de Maestría, México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, División de Estudios de Posgrado, 168 h.

Weller, L. David. (1999). Application of the multiple intelligence theory in quality organizations. En *Team Performance Management* 5 (4):136-146.

APÉNDICE 1
CUESTIONARIO
USUARIOS

CUESTIONARIO USUARIOS

Emms Norma Romero Tejeda
nromero@cuib.unam.mx
Octubre 2002-

Agradezco de antemano las respuestas a este cuestionario, que servirá como base para un estudio de campo.

Hay preguntas, las cuales ofrecen varias respuestas. Se pueden marcar las necesarias. Por favor contesta con pluma, puedes marcar con X o con palomita.

Alumno: Género: H M

Semestre: _____

EDAD: 18-20 años 21-23 24-26 27-29 30-32
33-35

1. Qué impresión te causa, en qué te fijas, qué es lo que te llama la atención de las personas que están al *servicio del público en tu biblioteca*

- 1.1 Apariencia
- 1.2 Lenguaje corporal
- 1.3 Presencia
- 1.4 Habilidad en comunicar
- 1.5 Destrezas

2. ¿En su momento te han instruido sobre la utilización de la biblioteca y sus servicios?

Si No

3. ¿Cuál ha sido la actitud del personal de la biblioteca?

Cordial

De desagrado

4. ¿Recibes orientación cuando la solicitas al bibliotecario?

Si No A veces

5. ¿Sabes de la existencia de una licenciatura y posgrado en bibliotecología para trabajar como bibliotecario?

Si No

6. Cuál es la imagen que ofrecen los bibliotecarios de tu biblioteca es:

Profesional Descuida Anticuada

7. ¿Consideras que los bibliotecarios cumplen con sus actividades en forma eficiente?

Sí No

8. De las características siguientes cuáles consideras que reflejan el personal de tu biblioteca.

Personalidad carisma sabe escuchar
 Pulcritud seguridad autoestima
 Postura física confianza estilo para hablar
 Visibilidad recuperación de documentos
 Experiencia su lugar de trabajo es agradable
 Capacidad en el manejo de recursos informativos
 Ninguna

Opiniones y observaciones _____

Gracias por tu participación

CUADROS Y TABLAS

Cuadro 4 Alumnos. Edades por género

Edad – años	Hombre	Porcentaje	Mujer	Porcentaje
18-20	23	12.44	72	38.91
21-23	28	15.13	35	18.91
24-26	6	3.24	8	4.32
27-29	4	2.16	3	1.63
30-32	2	1.08	1	0.55
33-35	1	0.55	2	1.08
Total	64	34.60	121	65.40

Tabla 7 Alumnos por semestre

Semestres	Alumnos
Primero	42
Segundo	24
Tercero	28
Cuarto	9
Quinto	25
Sexto	9
Séptimo	29
Octavo	8
Noveno	9
Décimo	2
Total	185

Cuadro 5 Impresión que causa al usuario

Característica	Hombre	%	Mujer	%	Total	%
Apariencia	21	32.8	39	32	60	32
Destreza	21	32.8	42	34.7	63	34
Habilidad en comunicar	41	64	86	71	127	69
Lenguaje corporal	16	25	30	25	46	25
Presencia	32	50	39	32	71	38

Cuadro 6 Características que el usuario ve en el bibliotecólogo

Características	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad en el manejo de los recursos informativos	116	10
Recuperación de documentos	48	26
Experiencia	131	71
Pulcritud	66	36
Su lugar de trabajo es agradable	67	36
Sabe escuchar	80	43
Estilo para hablar	43	23
Visibilidad	26	14
Confianza	87	47
Seguridad	69	37
Autoestima	21	11
Carisma	50	27
Personalidad	62	33
Postura física	14	8
Ninguna	10	5

Cuadro 7 Características por género

Características	Mujeres	%	Hombres	%
Capacidad en el manejo de los recursos informativos	82	67.7	34	53
Recuperación de documentos	33	27	15	23.4
Experiencia	84	69.4	47	73.4
Pulcritud	38	31.4	28	43.7
Su lugar de trabajo es agradable	47	38.8	20	31
Sabe escuchar	41	33.8	39	61
Estilo para hablar	25	20.6	18	28
Visibilidad	17	14	9	14
Confianza	50	41	37	57
Seguridad	41	33.8	28	43.7
Autoestima	11	9	10	15.6
Carisma	27	22	23	36
Personalidad	35	29	27	42
Postura física	6	5	8	12.5
Ninguna	6	4.9	4	6.2

Tabla 8 Instrucción por parte del bibliotecólogo

	Si	No
Hombre	53	11
Mujer	106	15
Total	159	26
Porcentaje	85.95	14.06

Tabla 9 Orientación por parte del bibliotecólogo

	Si	No	A veces	No Contestó
Hombre	51	2	9	2
Mujer	92	3	24	2
Total	143	5	33	4
Porcentaje	77.29	2.7	17.83	2.16

Tabla 10 Actitud del bibliotecólogo

	Cordial	Desagrado
Hombre	62	2
Mujer	113	8
Total	175	10
Porcentaje	94.59	5.4

Tabla 11 Reconocimiento de la importancia de contar con estudios profesionales

	Si	No	No Contestó
Hombre	22	40	2
Mujer	60	59	2
Total	82	99	4
Porcentaje	44.32	53.51	2.16

Tabla 12 Imagen que los bibliotecólogos ofrecen

Imagen	Frecuencia	Porcentaje
Anticuada	23	12.43
Descuidada	15	7.57
Profesional	140	75.68
No contestó	7	3.78

Tabla 13 El bibliotecólogo eficiente

	Si	No	No Contestó
Hombre	58	4	2
Mujer	108	11	2
Total	166	15	4
Porcentaje	89.72	8.1	2016

APÉNDICE 2
CUESTIONARIO
BIBLIOTECÓLOGOS

Agradezco de antemano las respuestas al presente cuestionario que servirán para realizar un estudio de campo, por favor marque sus respuestas con pluma.

Emma Norma Romero Tejeda
 nromero@cuib.unam.mx
 Octubre 2002

CUESTIONARIO PARA BIBLIOTECÓLOGOS

INFORMACIÓN GENERAL

Género: Femenino Masculino

Función o cargo que ocupa en la biblioteca:

1. Jefatura
2. Asesoría
3. Supervisión
4. Subalterno

Actividad que desarrolla en la biblioteca

1. Consulta o referencia
2. Préstamo
3. Dirección

Formación académica

1. Licenciado (a) en Bibliotecología
2. Licenciado (a) en Biblioteconomía
3. Otra licenciatura _____
4. Especialización _____
5. Maestría _____
6. Estudios en bibliotecología, en proceso

Tiempo de experiencia en la profesión bibliotecaria _____

Antigüedad en el puesto actual _____

1. El trabajo en la biblioteca conlleva un constante conflicto para el bibliotecario
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
2. El trabajo del bibliotecario es estimulante
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
3. El desempeño satisfactorio del bibliotecario requiere un mínimo de conocimientos
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
4. El trabajo del bibliotecario requiere de creatividad
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
5. Desea cambiar de profesión?
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
6. La profesión bibliotecológica es importante para el mantenimiento y preservación de la cultura nacional
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
7. La bibliotecología exige mente despierta y activa
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
8. Los nuevos métodos y técnicas sólo confunden el trabajo profesional de la bibliotecología
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
9. Como profesional de la bibliotecología, la mayor parte de su tiempo ejecuta tareas auxiliares o de apoyo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
10. En mi trabajo todos los días son iguales
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
11. En mi trabajo realizo actividades muy variadas
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
12. Mi trabajo es interesante
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
13. Mi trabajo es monótono y aburrido
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
14. Mi trabajo propicia el desarrollo de más capacidades
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
15. En mi trabajo carezco de independencia para actuar
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
16. En mi trabajo puedo tomar decisiones
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____

17. Mi jefe inmediato valora mi trabajo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
18. Gracias a mi trabajo, los usuarios reciben un buen servicio
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
19. Mi jefe solo toma en cuenta mis errores
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
20. Es bueno trabajar en bibliotecas o similares, porque en éstas las situaciones de conflicto personales son muy raras
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
21. Su participación es activa dentro del proceso de toma de decisiones en la biblioteca
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
22. La importancia social y cultural de su trabajo es mínima
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
23. Sus conocimientos profesionales son útiles a la comunidad
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
24. El bibliotecario se apega demasiado a los detalles y rutinas de trabajo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
25. En este trabajo, debo limitarme a acatar las órdenes que recibo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
26. En mi trabajo tengo la libertad para disponer cómo y cuándo hacer las cosas
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
27. Mis compañeros consideran que mi trabajo es importante
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
28. Si dejara de hacer mi trabajo no se afectaría el de los demás
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
29. Con mi trabajo sirvo a la comunidad
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
30. Gracias a mi trabajo, la biblioteca funciona adecuadamente
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
31. Cuando dejo de hacer mi trabajo no pasa nada
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
32. Me es imposible saber si he hecho bien o mal mi trabajo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
33. Cuando concluye la jornada diaria de trabajo, puedo saber si terminé satisfactoriamente con mis tareas
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____

34. En mi trabajo todos nos ayudamos para resolver los problemas
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
35. En mi trabajo cada quien "se rasca con sus propias uñas"
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
36. En mi trabajo existe un ambiente de colaboración
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
37. Mi jefe me hace sentir incapaz si le pido ayuda
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
38. Los problemas de trabajo de mis compañeros son de ellos
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
39. Puedo establecer las metas y objetivos de mi propio trabajo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
40. En este trabajo se toman las decisiones importantes sin siquiera consultarme
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
41. En este trabajo es imposible planificar las actividades
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
42. Mi jefe celebra mis aciertos y me impulsa a trabajar mejor
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
43. Cuando tengo errores en mi trabajo mis compañeros me critican severamente
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
44. En este trabajo frecuentemente me llaman la atención
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
45. El trabajo en bibliotecas o similares permite el ascenso profesional en igual proporción que en otras profesiones
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
46. El campo bibliotecológico ofrece pocas oportunidades de ascenso a cargos directivos
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
47. Las ideas profesionales las pone en práctica, sin mayores dificultades
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
48. El cargo que ocupa como bibliotecario es bien remunerado
a) Si _____ b) No _____
49. Su salario es equivalente al de otros profesionales con formación universitaria
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____

50. En mi trabajo puedo utilizar los conocimientos que tengo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
51. Los cursos de capacitación que recibo están bien planeados
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
52. Gracias a los cursos de capacitación que recibo, hago mejor mi trabajo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
53. Los cursos de capacitación son insuficientes
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
54. Deberíamos tener más oportunidades para capacitarnos
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
55. Los cursos de capacitación están de acuerdo con mis intereses
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
56. El sueldo que recibo está de acuerdo con el trabajo que hago
a) Si _____ b) No _____
57. Mi trabajo está mal pagado
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
58. En comparación con el salario de mis compañeros de trabajo, el mío es injusto
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
59. Los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos, como eficiencia y calidad
a) Si _____ b) No _____
60. Las promociones se otorgan independientemente de lo mucho o poco que se trabaja
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
61. En este trabajo, sólo los que tienen influencias pueden ascender
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
62. En este trabajo los criterios de promoción son claros y justos.
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
63. El trabajo en bibliotecas enriquece el conocimiento
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
64. Una persona capaz y dinámica se satisface profesionalmente, en la bibliotecología
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
65. El bibliotecario realiza un trabajo útil a la comunidad
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
66. El bibliotecario difícilmente ejecuta la capacidad de razonamiento
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____

67. La bibliotecología, como profesión, permite el ejercicio de la iniciativa individual
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
68. La función principal del bibliotecario es el de ejecutar tareas
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
69. La memoria es la única capacidad intelectual que desarrolla el bibliotecario
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
70. El bibliotecario es un profesional respetado con relación a otras profesiones
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
71. El trabajo del bibliotecario es creativo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
72. Se considera preparado para el ejercicio profesional de la bibliotecología
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____
73. La comunidad reconoce la capacidad profesional del bibliotecólogo
a) Si _____ b) No _____ c) A veces _____

Cuadro 8

Porcentaje de las respuestas al cuestionario de bibliotecólogos									
Núm. Pregunta	Frecuencia		Frecuencia		Frecuencia		Frecuencia		CALIFICACIÓN
	SI	%	NO	%	A VECES	%	No contestó	%	
1	4	13	20	63	7	22	1	0	3
2	27	84	1	3	5	15	0	0	4
3	24	75	7	22	1	3	0	0	2.5
4	31	97	0	0	1	3	0	0	4.5
5	0	0	29	91	2	6	1	3	4.5
6	32	100	0	0	0	0	0	0	5
7	32	100	0	0	0	0	0	0	5
8	1	3	27	84	4	13	0	0	4
9	12	38	11	34	9	28	0	0	2.5
10	0	0	28	87	4	13	0	0	4.5
11	23	72	3	9	6	19	0	0	3.5
12	29	91	0	0	3	9	0	0	4.5
13	0	0	27	84	5	15	0	0	4
14	27	84	3	9	1	3	1	3	4
15	4	13	24	75	4	13	0	0	3.5
16	18	56	4	13	10	31	0	0	3
17	20	63	3	9	9	28	0	0	3
18	32	100	0	0	0	0	0	0	5
19	1	3	25	78	6	19	0	0	4
20	8	25	11	34	13	41	0	0	2
21	14	44	7	22	10	31	1	3	2
22	3	9	25	78	3	9	1	3	4
23	30	94	0	0	0	0	2	6	4.5
24	7	22	17	53	8	25	0	0	2.5
25	9	28	16	50	7	22	0	0	2.5
26	14	44	7	22	11	34	0	0	2
27	22	69	2	6	7	22	1	3	3.5
28	17	53	11	34	4	13	0	0	2.5
29	32	100	0	0	0	0	0	0	5
30	24	74	4	13	4	13	0	0	3.5
31	14	44	10	31	8	25	0	0	2
32	5	15	23	72	4	13	0	0	3.5
33	26	81	0	0	6	19	0	0	4
34	19	60	3	9	10	31	0	0	3
35	2	6	20	63	10	31	0	0	3
36	19	60	3	9	10	31	0	0	3
37	3	9	25	78	4	13	0	0	4
38	4	13	18	56	10	31	0	0	3
39	27	84	1	3	4	13	0	0	4
40	9	28	14	44	9	28	0	0	2
41	8	25	21	66	3	9	0	0	3.5
42	15	47	8	25	9	28	0	0	2.5
43	5	15	20	63	7	22	0	0	3
44	1	3	28	88	3	9	0	0	4.5

Núm. Pregunta	SI	%	NO	%	A VECES	%	No contestó	%	Calificación
45	7	22	16	50	9	28	0	0	2.5
46	8	25	9	28	15	47	0	0	2.5
47	19	60	4	13	9	28	0	0	3
48	12	32	18	56	0	0	2	6	3
49	7	22	14	44	11	34	0	0	2
50	27	84	0	0	5	15	0	0	4
51	12	38	8	25	11	34	1	3	2
52	19	60	7	22	4	13	2	6	3
53	18	56	5	15	7	22	2	6	3
54	28	87	0	0	4	13	0	0	4.5
55	10	31	9	28	10	31	3	9	1.5
56	14	44	17	53	0	0	1	3	2.5
57	13	40	12	38	6	19	1	3	2
58	10	31	18	56	3	9	1	3	3
59	22	69	10	31	0	0	0	0	3.5
60	6	19	18	56	5	15	3	9	3
61	5	15	19	60	6	19	2	6	3
62	6	19	12	38	11	34	3	9	2
63	32	100	0	0	0	0	0	0	5
64	27	84	2	6	2	6	1	3	4
65	32	100	0	0	0	0	0	0	5
66	2	6	28	87	1	3	1	3	4.5
67	27	84	3	9	2	6	0	0	4
68	9	28	21	66	2	6	0	0	3.5
69	0	0	29	91	3	9	0	0	4.5
70	11	34	10	31	11	34	0	0	1.5
71	31	97	0	0	1	3	0	0	4.5
72	31	97	0	0	1	3	0	0	4.5
73	8	25	9	28	15	47	0	0	2