



# **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
CENTRO UNIVERITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS**

**POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

**LA IMAGEN DEL USUARIO EN EL BIBLIOTECARIO, COMO UNA FORMA DE  
COMUNICACIÓN NO VERBAL EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

**TESIS**

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:**

**MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y**

**ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

**PRESENTA:**

***GISELA CAMARILLO FIGUEROA***

**TUTOR: DR. JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ**

**México, D.F., 2011**



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.

## **DEDICATORIAS**

### **A MIS PADRES:**

ADELA FIGUEROA FLORES  
RUBÉN CAMARILLO MÁQUEZ

Por el amor, comprensión y apoyo que siempre me han brindado

### **A MI ESPOSO ESTEBAN:**

Por su apoyo incondicional y comprensión

### **A MIS HIJOS SAMANTHA Y EMILIO:**

Que son la luz de mi vida

### **A MIS HERMANOS CON RESPETO:**

Ramón y Rubén

## AGRADECIMIENTOS

A lo largo de mi vida académica he conocido a diferentes personas valiosas que han compartido conmigo conocimientos y experiencias que sin duda han contribuido valiosamente en mi formación como profesionista, a todas ellas con admiración, respeto y cariño.

Al Dr. Juan José Calva por su gran paciencia, comprensión, valiosas enseñanzas, conocimiento, tiempo y dedicación para asesorar mi trabajo.

A mis lectores: Dra. Elsa Ramírez, Dr. César Augusto, Dr. Guillermo Alfaro, Dra. Araceli Torres por su paciencia y tiempo invertido en la revisión de mi tesis.

A mis amigos de la maestría Martha Ibáñez Marmolejo y Carlos Cortes Gómez por su amistad, y con especial mención a Martha Lorena Izquierdo Dorantes por su apoyo y amistad sincera.

A Guillermo García de la Coordinación de la Maestría por sus atenciones y amabilidad que siempre me brindo.

Al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Universidad Iberoamericana, Universidad Anahuac del Sur, Instituto Politécnico Nacional, Universidad Pedagógica Nacional y a la Universidad Nacional Autónoma de México.

A todas las personas: autoridades, académicos y bibliotecarios que colaboraron en la elaboración de la tesis.

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### CAPÍTULO 1

<b>COMUNICACIÓN NO VERBAL</b>	1
1.1 Comunicación no verbal	1
1.2 Efectos de entorno	5
1.3 Proxemias	7
1.4 Apariencia física y forma de vestir	10
1.5 Conducta visual	13
1.6 Modelo de comunicación de Madlezke	18
1.7 Imagen	24

#### CAPÍTULO 2

<b>LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: SECTOR PÚBLICO Y SECTOR PRIVADO</b>	28
2.1 Universidad Nacional Autónoma de México. Biblioteca Central	28
2.2 Instituto Politécnico Nacional. Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología. Biblioteca "Ing. Víctor Bravo Ahuja".	32
2.3 Universidad Pedagógica Nacional Biblioteca "Gregorio Torres Quintero"	36
2.4 Universidad Iberoamericana Biblioteca "Francisco Xavier Clavijero"	39
2.5 Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.	43
2.6 Universidad Anáhuac del Sur	46

#### CAPÍTULO 3

<b>IMAGEN DEL USUARIO QUE TIENE EL BIBLIOTECARIO</b>	49
3.1 Análisis de los resultados del cuestionario aplicado al personal	53
3.2 Análisis de los resultados de la cédula de observación aplicada al área de préstamo	69
3.3 Análisis de los resultados de la cédula de observación aplicada al área de consulta	72
3.4 Discusión	76

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	84
---------------------------------------	----

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	88
---------------------	----

<b>ANEXOS</b>	
---------------	--

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevo a cabo en seis bibliotecas universitarias tanto públicas como privadas, y se analizó el impacto que tiene la imagen del usuario en el bibliotecario a través de la comunicación no verbal.

Cabe mencionar que la comunicación no verbal en el área de la bibliotecología no ha sido investigada en México y a nivel internacional sólo existe un estudio que se realizó en la Universidad de Purdue en el año de 1976 aproximadamente.

Con base en lo anterior y con el intención e interés de conocer la comunicación no verbal entre el usuario y el bibliotecario se planteo el siguiente problema:

¿Cuál es la imagen que tienen los bibliotecarios de los usuarios en bibliotecas universitarias públicas?

¿Cuál es la imagen que tienen los bibliotecarios de los usuarios en bibliotecas universitarias privadas?

¿El sector influye en la imagen que tiene el bibliotecario del usuario?

¿De qué manera afecta la imagen del usuario en el bibliotecario para ofrecer los servicios de información en el sector público y privado?

¿Es la misma imagen que tienen los bibliotecarios de los usuarios tanto en instituciones públicas como en instituciones privadas?

Los objetivos de la presente investigación corresponden a:

- Analizar la imagen del usuario-bibliotecario así como las repercusiones que esta genera para brindar los servicios de información en instituciones públicas como privadas.
- Identificar cuáles son las actitudes, aptitudes, conductas, lenguaje verbal, corporal, percepciones físicas, etc. que tienen los bibliotecarios al brindar los servicios de información en bibliotecas públicas y privadas.
- Evaluar la influencia del sector en el usuario para determinar su imagen ante el bibliotecario
- Determinar si la imagen del usuario afecta al bibliotecario cuando solicita servicios de información
- Comparar si la imagen que tiene los bibliotecarios de los usuarios en el sector público como privado es la misma.

A partir de las preguntas de investigación y de los objetivos planteados, las hipótesis que se tratarán de probar en esta investigación son las siguientes:

- La imagen\* del usuario no afecta en el bibliotecario al brindar servicios de información.
- El sector público y privado en las bibliotecas de instituciones de educación superior, no influye en la imagen que tiene el bibliotecario del usuario.

Las hipótesis serán comprobadas con base a la metodología planteada en el presente proyecto de investigación, que se respalda con el uso e implementación de técnicas como son la cédula de observación, reforzado con el diseño y aplicación de un cuestionario, para la obtención de datos que permitan verificar las hipótesis mencionadas. Cabe destacar que la cédula de observación ha sido poco utilizada dentro del campo de investigación bibliotecológica, sin embargo es recomendada por autores como Elías Sanz y Brito Ocampo<sup>1</sup>.

Para esta investigación, se diseñaron tres capítulos, en el primero de éstos la investigación se fundamenta en la base teórica del modelo de comunicación de Madlezke así como de algunos elementos de los sistemas verbales y sistemas no verbales.

En el segundo capítulo se describe las bibliotecas a estudiar que corresponde a las seis universidades tanto públicas como privadas, siendo estas la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM-CU); Biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN); Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología, del Instituto Politécnico Nacional; Biblioteca “Francisco Xavier Clavijero” de la Universidad Iberoamericana; la Biblioteca de la Universidad

---

<sup>1</sup> Sanz Casado, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid : Fundación Germán Ruipérez, 1994

\*Entiéndase por imagen las siguientes variables: Personalidad, carisma, autoestima, cooperación, amabilidad, cordialidad, confianza, estilo para hablar, seguridad, nivel de manejo de habilidades informativas, capacidad de escuchar, profesionalidad, accesibilidad, pulcritud, empatía, flexibilidad en la interacción comunicativa, antipatía, brusquedad, enojo, presunción, arrogancia, inaccesibilidad, apatía, falta de iniciativa, presencia desagradable, falta de personalidad, incapacidad para escuchar, inflexibilidad en la interacción comunicativa, pasividad, mentalidad cerrada, indiferencia.



Anáhuac del Sur y la Biblioteca del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México.

Finalmente, en el estudio se hará uso del método cualitativo y cuantitativo, basado en el empleo de la observación ordinaria\* que consiste en que el investigador se encuentra fuera del grupo que observa<sup>2</sup>, es decir no participa directamente con las personas en donde se aplicarán los instrumentos para obtener los datos de la investigación y la implementación de una cédula de observación con la cual se podrá por un lado recolectar datos que nos permitirá medir cual es la imagen del usuario dentro de un proceso de comunicación, representada ésta a través de los gestos y movimientos corporales, logrando obtener datos sobre el comportamiento de los individuos dentro de una relación social. Esta técnica se utiliza cuando se pretende recopilar información profunda proveniente del sujeto o grupo de sujetos a analizar.

---

<sup>2</sup> Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. México : Plaza y Valdés. 2002. p.206.

## CAPÍTULO 1

### COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación constituye un fenómeno natural, es una necesidad cotidiana e inherente al ser humano, por medio de la cual un acto de voluntad y el uso de lenguaje verbal y no verbal para comunicarnos con los demás, pueden influir en nuestro entorno, determinando a través de ella las posibles repuestas esperadas.

La comunicación es un proceso que se establece entre dos o más personas, con la necesidad de intercambiar ideas, no solo es un vehículo de expresión, sino es una herramienta de gran ayuda dentro de un proceso de aprendizaje.

Las formas más comunes en donde los seres humanos pueden emitir sus mensajes para poder comunicarse con los demás es por medio de la comunicación verbal, comunicación escrita y la comunicación no verbal

Existen diferentes sistemas comunicativos que nos permiten obtener un sin fin de información al momento de estarnos comunicando y se pueden resumir de la siguiente forma:

SISTEMAS COMUNICATIVOS		
1. Verbal (oral y escrito) (el lenguaje en su sentido más completo)  2. Entonacional (tono, timbre, acento, volumen) 3. Paralingüístico (vocalizadores, pausas, risas, toses, etc.) 4. Cinesis, movimientos o expresión corporal 5. Proxemias  6. El cuerpo y los caracteres físicos 7. El atractivo personal 8. Artefactos 9. Entornos y ambientes 10. Presencial / Ausencia de otros 11. Rasgos arquitectónicos 12. Elementos icónicos	Lingüístico	Sistemas VERBALES Sistemas VERBALES (personales) NO
	No lingüístico	Sistemas VERBALES (contextuales) NO

Fuente: León Rubio, José María. Psicología social de la salud : fundamentos teóricos y metodológicos. Sevilla, 2008.

Un elemento primigenio y básico de la comunicación humana es el gesto, ya que apareció antes que la palabra. El cuerpo humano es un instrumento para comunicar cosas, pero no siempre lo que expresamos con la boca es lo mismo que decimos con el cuerpo. A través de la imagen, la postura corporal y los gestos, se desarrolla una dimensión oculta de la comunicación no verbal que tiene tanta o más importancia que la palabra.

Todos tenemos mayor experiencia en el lenguaje no verbal que en el verbal, pues comenzamos primeramente a comunicarnos mediante gestos, sonidos guturales, miradas, etcétera. Pero no somos conscientes de ello. Sin embargo esto lo podemos notar también en el comportamiento no verbal que hay entre dos individuos y que va a dar pauta a que se dé el lenguaje oral o no, y la manera más adecuada de iniciarlo. Es decir, si A corresponde las miradas, sonrisas, y gestos de B, será más probable que B se acerque a A, o que esté más animado a hacerlo. De igual forma, le damos más valor a la actitud que tiene una persona al que decirnos algo, que a las palabras mismas. Nos fijamos más en el cómo se dice que en lo que se dice<sup>1</sup>

Comúnmente se utiliza el término no verbal para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras dichas o escritas<sup>2</sup>. Y es que el ser humano proyecta fuera de sí mismo lo más escondido de sus pensamientos y deseos en cualquier acción que practique; sólo el gélido gesto de la muerte no tiene simbolismo, ni sentido ni interpretación, pues la muerte es ausencia del contenido interno, y es el único instante en que el hombre deja de transmitir contenidos simbólicos; por que el ser humano emplea símbolos en todo lo que hace, por ello la comunicación es esencialmente simbólica<sup>3</sup>. Para Argyle “toda conducta humana es comunicación, por lo tanto el comportamiento no verbal (CNV) es comunicación”<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> ELIZONDO, T. “Asertividad y escuela activa en el ámbito académico”. Trillas, México. 1998. p. 45

<sup>2</sup> KNAPP, M. L. “La comunicación no verbal : el cuerpo y el entorno”. Buenos Aires; México : Paidós, 1994. p. 21.

<sup>3</sup> GONZÁLEZ RAMÍREZ, José Francisco. “Lenguaje Corporal”. México : Edimat, 1998. P. 35

<sup>4</sup> ARGYLE, M. “Psicología del Comportamiento Interpersona”. Madrid : Alianza. 1994. p. 264.

González opina que la palabra hablada tendría un 35% de la comunicación total frente a la expresión no verbal dentro de un contexto social<sup>5</sup>. Por su parte Scott y Powers plantean que hasta un 80% de nuestra comunicación es de naturaleza no verbal<sup>6</sup>; estos comportamientos no verbales, según Brandt llevan 5 veces más impacto que los mensajes verbales. La mayor parte de la comunicación ocurre de manera no verbal<sup>7</sup>; y esto puede apreciarse en cualquier conversación, ya que como se ha mencionado anteriormente, los movimientos corporales también proporcionan información relevante cuando se expresan de una forma no verbal, pues en ocasiones basta una mirada, una postura o una mueca para transmitir un mensaje a otra persona.

De acuerdo con Argyle<sup>8</sup>, la comunicación no verbal actúa de tres maneras diferentes:

**1. Comunicando actitudes y emociones interpersonales.** Probablemente existe una base biológica innata para las señales no verbales, lo cual provoca una respuesta emocional inmediata y poderosa, como ocurre con el miedo, la sorpresa, la alegría, la tristeza y el enojo. En el comportamiento social humano, parece ser que el canal no verbal se utiliza para negociar las actitudes interpersonales, mientras que el canal verbal se utiliza principalmente para transmitir información. De esta manera, como puede notarse, es muy importante en una relación de pareja.

**2. Apoyando la comunicación verbal.**

\* Complementando el significado de las locuciones. Además de las señales vocales de ritmo, tono y énfasis, las señales gestuales aumentan el significado (ilustrando, señalando, exponiendo la estructura)

\* Controlando la sincronización

\* Obteniendo feedback

\* Señalando la atención

---

<sup>5</sup> GONZÁLEZ RAMÍREZ, José Francisco, *Op. cit.* p. 86

<sup>6</sup> SCOTT, M. y POWERS, W." La Comunicación Interpersonal como Necesidad". Madrid : Narvea, 1985. p. 74.

<sup>7</sup> BRANDT, R. "Human relation: principles and practices". USA : Houghton Mifflin Company. 1994. p.97.

<sup>8</sup> ARGYLE, M. *Op cit.* p. 25

3. **Sustituyendo al lenguaje.** Cuando resulta imposible hablar se desarrollan lenguajes gestuales. Algunos de estos lenguajes son complejos y permiten transmitir mensajes elaborados, aunque de manera lenta.

Ninguna de las funciones de la comunicación no verbal se limita a la mera conducta no verbal, esto es, las emociones y las actitudes pueden ser expresadas verbalmente y la interacción también. Sin embargo, en ciertos casos por alguna razón, confiamos más en la conducta verbal de los demás, y en cambio, en otros lo hacemos preferentemente en la no verbal. Se ha demostrado que las emociones básicas se pueden transmitir a través del cuerpo el cual es un vehículo excelente para transmitir expresiones emotivas, asimismo podemos llevar otras sensaciones como la alegría, el aprecio o el desprecio, la atracción o el rechazo<sup>9</sup>. Por lo tanto, la comunicación no verbal tiene la misma o mayor importancia que la comunicación verbal al momento de interactuar con otra persona.

Para Flora Davis, la comunicación no verbal es “algo más que un simple sistema de señales emocionales, que no puede separarse de la comunicación verbal”<sup>10</sup>. Considera que ésta es el cimiento en el que se basan las relaciones humanas, para intercambiar ideas conjugando tanto la información transmitida a través de la comunicación verbal así como de datos proporcionados por los gestos, las posturas, y movimientos.

Por lo tanto en la biblioteca es esencial que exista y se estimule la comunicación de ideas entre el bibliotecario y el usuario, con el fin de que la biblioteca funcione de manera más efectiva en cuanto a conocer las necesidades del usuario y en cuanto a los servicios que esta puede ofrecer para cubrir dichas necesidades.

Por otro lado Knapp señala con referencia a la conducta no verbal que existen diferentes tipos. “Algunas señales no verbales son muy específicas y otras más generales. Algunas tienen la intención de comunicar, otras son meramente

---

<sup>9</sup> GONZÁLEZ RAMÍREZ, José Francisco, *Op. cit.* p. 25.

<sup>10</sup> DAVIS, Flora. “La comunicación no verbal”. Madrid : Alianza. 1989. p. 19.

expresivas. En otros casos proporcionan información acerca de las emociones mientras que otras dan a conocer rasgos de la personalidad o actitudes. “<sup>11</sup>

Continuando con Knapp plantea que la comunicación no verbal que se genera entre dos o más personas, está influenciada por algunos aspectos, como apariencia física, forma de vestirse, los gestos de la cara, los movimientos de las manos entre otros aspectos, para fines de ésta investigación se contemplan algunos de ellos en los siguientes apartados<sup>12</sup>.

### **1.1 Efectos del entorno**

La comunicación se puede establecer entre dos o más personas bajo cualquier contexto o entorno, es decir se puede generar dentro de una oficina, mercado, tienda, salón de clases, en la calle, en otros lugares y la biblioteca no es la excepción. Hablando en este sentido Knapp plantea que tanto el emisor como el receptor pueden percibir el medio, e incorporar las percepciones en la elaboración de los mensajes que se envían. En tanto se envía el mensaje, las percepciones del receptor se alteran a su vez, es por ello que el medio tiene que ver con los mensajes que se están transmitiendo, teniendo una gran influencia sobre el mismo<sup>13</sup>.

Para poder determinar como influye el contexto en las percepciones de los individuos, Knapp<sup>14</sup> contempla cinco tipos de percepciones de los ambientes de interacción, estos son:

- Percepción de formalidad. Esta basada en las reacciones en la percepción de los sujetos a través de los objetos, las personas presentes y funciones cumplidas en el espacio en donde se está ejecutando el proceso de comunicación.

---

<sup>11</sup> KNAPP, M. L. *Op. cit.*, p. 17.

<sup>12</sup> *Ibidem.*, p. 56.

<sup>13</sup> *Ibidem.*, p. 83.

<sup>14</sup> *Ibidem.*, p. 84-86.

- Percepción de calidez. Son lugares que hacen que las personas se sientan cómodas y relajadas. Tiene un poco que ver con la combinación de los colores de las cortinas o paredes, el confort que prevalece en los espacios, la textura de los muebles y la suavidad de la sillas, entre otros aspectos.
- Percepción de privacidad. Los lugares son cerrados, con capacidad para pocas personas, evitando que en la mayoría de los casos que más personas interrumpen la conversación, por ejemplo una oficina de un director.
- Percepciones de familiaridad. Se establece cuando una persona se encuentra con otra nueva persona, no conocida, el trato hacia ella es de forma convencional, cauta y medida. Es lo mismo cuando las personas se encuentran en lugares desconocidos en donde la mayoría de las veces ese contexto se encuentra regido por normas que no son conocidas.
- Percepción de compulsión. Este tipo de percepción está relacionado con el espacio disponible durante el tiempo que se permanezca en un lugar determinado.

El medio también forma parte importante de la comunicación no verbal debido a que éste influye en el sujeto de diferentes formas dependiendo del contexto que le rodea, es decir si una persona se ubica en un lugar cerrado en algunas de las veces le puede causar incomodidad o por el contrario el hecho de que esté en un lugar en donde se perciba cierta familiaridad es posible que se sienta con mayor confianza e inclusive más cómodo, generando así una mejor comunicación tanto verbal como no verbal. En este sentido Parejo<sup>15</sup> plantea que efectivamente es importante tomar en cuenta el territorio personal, si alguien pasa ese territorio las personas pueden molestarse e incomodarse.

---

<sup>15</sup> PAREJO, José. "Comunicación no verbal: el cuerpo y la escuela". Barcelona : Paidós. 1995 p.

Por su parte, Flora Davis le llama a este territorio la burbuja de espacio personal, en donde se guarda cierto margen de seguridad cuando se genera el proceso de comunicación<sup>16</sup>.

## 1.2 Proxemias

La proxemia es la disciplina encargada de investigar y analizar pormenorizadamente todas las formas en que el hombre utiliza el espacio, delimitando distancias (íntima, personal, social y pública) con base en medidas específicas que faciliten el estudio de su uso para conocer así, los distintos significados y valoraciones que le otorga el ser humano a cada distancia.

“Entran dentro del sistema proxémico, por tanto, los hábitos relativos al comportamiento y ambientales y las creencias de una comunidad que tienen que ver con la concepción, el uso y la distribución del espacio y de las distancias culturales que mantienen los hombres en interacción.”<sup>17</sup>

Entre los hábitos culturales cotidianos relacionados con la proxemia están, la distribución natural que hace el ser humano del espacio (configuración de ciudades y pueblos, de calles, de bosques, de parques, de casas, de mobiliario...); el comportamiento con respecto al uso de ese espacio (el orden y desorden en la colocación de objetos, el mantenimiento de filas, el respeto de espacios prohibidos o privados...) y, en relación con estos aspectos se estudia el sentido cultural de intrusión o violación de la territorialidad y la privacidad.<sup>18</sup>

En una investigación descubrió que para los norteamericanos la distancia más cómoda para conversar es de 70 centímetros aproximadamente, mientras que para los sudamericanos es mucho menor puesto que les gusta y están acostumbrados a conversar más de cerca. Estas variaciones de cultura son las causantes de conflictos cuando –por citar un ejemplo –se juntan a dos hombres (cada uno perteneciente a las culturas mencionadas) para que juntos

---

<sup>16</sup> DAVIS, Flora. *Op. cit.*, p.115.

<sup>17</sup> ,PIO E. y CORTESSI Santa. “Comportamiento no verbal y comunicación”. Gustavo Hill, Barcelona, 1980. pág. 57.

<sup>18</sup> Idem



conversen, pues dado el momento cada uno trataría de mantener su distancia para sentirse cómodo. Dada esta situación, para el sudamericano el alejamiento del otro podría ser tomado como si fuera un engreído, mientras que para el estadounidense el acercamiento de su compañero podría hacerle sentir una invasión de su territorio o una 'agresividad'.<sup>19</sup>

Para la proxémica interaccional Hall hizo una distinción de cuatro distancias básicas en las cuales el hombre realiza distintas actividades interactivas, son las siguientes:

1. Intima. Va de 0 a 50 cm. aproximadamente, los actos realizados son muy personales y expresivos como hacer el amor, agredir, consolar, aconsejar, exteriorizar confidencias.
2. Personal. Es de 50 a 120 cm., la adecuada para mantener una conversación.
3. Social. Es de 120 a 270 cm. Para actos sociales como presentaciones formales, entrevistas de trabajo e interacciones profesionales.
4. Pública. Es de más de 270 cm. Mantenido en discursos o conferencias.<sup>20</sup>

Dependiendo cuál sea la distancia entre unas y otras personas, los sentidos reaccionan diferentes y diversas señales puedan transmitir información diferente.

El autor Marc-Alain Descamps, ha hecho nuevas especificaciones a tales distancias, llegando a perfeccionar sistemáticamente las aportaciones iniciales de Hall. Las medidas propuestas por el autor se resumen en el siguiente cuadro.

---

<sup>19</sup> DAVIS, Flora. *Op. cit.*, pág. 116.

<sup>20</sup> HALL, Edward T. "La dimensión oculta". España. Silgo XXI. 1994 p.139-159.

Distancia	Intima	Personal	Social	Pública
Cercana	0.00 - 0.15 m.	0.45 - 0.75 m.	1.25 - 2.10 m.	3.60 - 750 m.
Lejana	0.15 - 0.45 m.	0.75 - 1.25 m.	2.10 - 3.60 m.	7.50 m.

La explicación a cada una de estas variantes hace énfasis en rasgos y características muy concretos, fácilmente reconocibles en la práctica social y se enuncian a continuación<sup>21</sup>

Distancia intima cercana. El contacto es muy cercano, permite percibir el calor del otro cuerpo. Estas relaciones suelen darse en las relaciones entre madre e hijo, sexuales, en los deportes de lucha, e los medios de transporte muy llenos de personas y otros.

Intima lejana. En este tipo de acercamiento no existe el contacto pero todavía es posible detectar el calor del otro y olores corporales, como el aliento. En este caso no se puede fijar la vista sobre otra personal por más de tres segundos por que es casi seguro que se siente agredida.

Personal cercana. Esta es la distancia de un brazo estirado, por lo regular existe en las relaciones de confianza en donde uno puede ser tomado por sorpresa. Se habla en voz baja para no molestar, es la distancia indicada para las confidencias o la entrevista con un psicólogo.

Personal lejana. Uno esta fuera del alcance del otro para ser tomado por sorpresa. Es la distancia de las personas desconfiadas y para los asuntos personales.

Social cercana. Se mantiene cierta distancia entre dos personas. La distancia es la ideal para una entrevista con un extraño, para los negocios o

---

<sup>21</sup> DESCAMPS, Marc-Alain. "El lenguaje del cuerpo y la comunicación corporal". Ediciones Deusto, Madrid. Pág. 126-128.

con un cliente. Sólo el perfume fuerte se puede oler a esta distancia, es posible visualizar el cuerpo completo.

Social lejana. Es la distancia de las relaciones formales e impersonales. La distancia es similar a cuando alguien se prueba una prenda de vestir y se dice “aléjate para que pueda verte”, es necesario hablar en voz alta.

Pública cercana. Esta distancia por lo regular se presenta en las conferencias o en la enseñanza.

Pública lejana. Esta es la distancia escénica que se distingue en los teatros, del discurso político. No se ve el rostro ni las expresiones, esta distancia permite la mentira.

Por otro lado la palabra *territorio* cobra una importancia significativa dentro de este tema, al respecto opina el autor explicando el significado que aquí se le da a este concepto de la siguiente manera “el término **territorio** indica un área que su propietario defiende y personaliza; el término **espacio personal** indica la zona que circunda inmediatamente al individuo y que es vista como proyección del propio yo.”<sup>22</sup> Según otros estudios realizados, dependiendo las circunstancias, el individuo buscará la soledad como aislamiento para no ser observado por los demás.

### 1.3 Apariencia física y forma de vestir

El atractivo físico y la belleza exterior, desempeñan un papel influyente en la determinación de las respuestas dentro de un proceso de comunicación, en una amplia gama de encuentros personales.<sup>23</sup>, y al respecto Knapp nos menciona que se han realizado numerosos estudios hechos por Widgery y Webster que reflejan tal influencia, no es el mismo trato que se le da a una persona atractiva, corpulenta, de buen aspecto físico que a una persona con alguna deficiencia física. Al respecto Mínguez respalda la teoría de Knapp

---

<sup>22</sup> RICCI BITTI, Pio E./ Bruna Zani. *Op. cit.* Pág. 138.

<sup>23</sup> KNAPP, M. L. *Op. cit.*, p. 144

planteando que la apariencia influye directamente sobre la credibilidad, ya que la información que se transmite es mucha<sup>24</sup>.

Algunos estudios han reflejado, que este tipo de actitudes que se genera ante un físico agradable se ve más representado en la relación que se establece entre dos personas de sexos diferentes, es decir entre un hombre y una mujer, por ejemplo cuando se elige a una pareja, lo que desataca o impacta en su momento es un gusto por el atractivo físico. Un hombre ante una mujer atractiva responde con excelente actitud y viceversa. Los prototipos que hoy en día se han desarrollado, son muy marcados por las reglas sociales, prevaleciendo día con día el buen aspecto físico de las personas.

Entonces la forma de vestir representa ante la sociedad diferentes funciones, como: decoración, protección, atracción sexual, autoafirmación, ocultamiento, autonegación, identificación grupal, y exhibición de estatus o rol social.<sup>25</sup> La ropa también juega un papel importante dentro de un proceso de comunicación, debido a que es trasmisora de información hacia un observador. Los efectos que pueden generar la ropa en algunos entornos es muy marcado igualmente por las reglas sociales, en muchos lugares las mismas instituciones exigen ciertas formas de vestir, sobre todo en el sector privado, en donde el aspecto físico conjugado con la forma de vestir es muy importante, en este contexto en la mayoría de instituciones privadas el personal que labora en esas instituciones destaca por portar ropa formal, es decir traje sastre para hombres como para mujeres, al respecto Mínguez concibe que es probable que las personas obedezcan órdenes de alguien vestido de uniforme que alguien que no lo lleve. Sin embargo en algunas instituciones provenientes del sector público las formas de vestir son más casuales, no tan formales, quizá un pantalón formal y camisa o inclusive un jeans y camisa, algo más informal<sup>26</sup>.

Por lo tanto la apariencia y la vestimenta forman parte de los estímulos no verbales totales que influyen en las respuestas interpersonales y que en ciertas condiciones son los determinantes principales de tales respuestas. Un dicho

---

<sup>24</sup> MÍNGUEZ VELA, Andrés. "La otra comunicación: Comunicación no verbal". ESIC, Madrid, 1999. p. 27

<sup>25</sup> SCHWARTZ, J. "Men's clothing and the negro". Phylon. 1963. pág. 224.

<sup>26</sup> MÍNGUEZ VELA, A. *Op. Cit.*, p 27

que en nuestra vida cotidiana está casado con esta concepción es aquel que dice “como te ven, te tratan”, si bien es cierto en muchos lugares efectivamente aplica este dicho, sin embargo cabe comentar que no solo es la vestimenta sino una conjugación de elementos que van ligados, hablando en este sentido en un contexto dentro de la biblioteca tiene que ver el trato, el comportamiento en el acto de la comunicación así como el conocimiento de la información que se está solicitando.

Es recomendable causar una buena impresión en nuestra vida social y laboral, Mínguez Vela<sup>27</sup>, dice que de esto puede depender un buen trabajo, un contacto para un negocio, una gratificante relación de amistad y muchas otras cosas. Esta propuesta al respecto es apoyada por Knapp al mencionar que el atractivo físico parece desempeñar un papel importante en la persuasión y manipulación de los demás por que ejerce una gran influencia en las primeras impresiones y expectativas de un encuentro.

Por otro lado dentro de las señales estáticas se consideran las facciones del rostro (no los gestos), la conformación física, el vestido, el arreglo personal, el peinado, el estado de la piel y varios más. De las informaciones esenciales se tienen la identidad de la persona, la raza a la que pertenecen, su edad, sexo. Es a partir del rostro de donde se obtienen conclusiones sobre la otra persona una vez relacionando los elementos anteriores que sin duda son aspectos externos con la personalidad.<sup>28</sup> Aunque tal vez la apariencia no sea considerado como un sistema de comunicación no verbal, no se descarta dado que también forman parte de los signos comunicativos portadores de información que tienen que ver con la imagen de la persona, de aquí se desprende la creación de las primeras impresiones sobre las personas y se formulan opiniones, juicios de valor y hasta actitudes.

---

<sup>27</sup> Ibidem., p. 17

<sup>28</sup> RICCI, Pio E. y CORTESSI Santa. *Op. cit.* p. 51

## 1.4 Conducta visual

Hay autores que consideran la mirada –dentro de la Comunicación No Verbal – como una de las formas más expresivas, esto se debe a la manera definitiva en que otro ser es capaz de transmitir la realidad y calidad de sus sentimientos a través de movimientos oculares, algo similar a los movimientos de manos, cabeza y otros. Por ello se comprende que sea la mirada (de entre las demás partes visibles del cuerpo) la más rica en poder expresivo, además de ser este lenguaje el menos mentiroso –por así decirlo-, ya que es más difícil de controlar que la expresión del rostro.

La mirada, por tanto, es más compleja y designa la dirección del ojo que enfoca a un objeto y la manera de dirigir para explorar el campo visual, evoca la expresión de los ojos de quien mira, dado que ello refleja sus intenciones y su afectividad.<sup>29</sup>

Brandt manifiesta que los ojos transmiten más información que otra parte del cuerpo. Pero mirada no es lo mismo que contacto ocular<sup>30</sup>. Argyle dice que la mirada es ver al otro en la región de los ojos intermitentemente y por períodos cortos de tiempo (donde A mira a B). Y el contacto ocular es cuando en la interacción, el otro también corresponde a la mirada (B también mira a A), lo cual ocurre con frecuencia en la relación de pareja<sup>31</sup>.

La mirada se refiere a la conducta relativa al modo de ver que tiene un individuo, que puede o no hallarse también en la otra persona; mientras que contacto ocular se refiere a una situación en que dos interactuantes se observan el uno al otro, generalmente centrados en la cara.<sup>32</sup>

Es muy probable que la mayor parte de la mirada dirigida a la cara esté realmente dirigida a la región inmediata a los ojos. La mayoría de las personas,

---

<sup>29</sup> DECAMPS, Marc-Alain. *Op. cit.* pág. 86.

<sup>30</sup> BRANDT, R. "Human Relation: Principles and Practices". USA. Houghton Mifflin Company, 1994

<sup>31</sup> ARGYLE, M. *Op. cit.* p.

<sup>32</sup> KNAPP. *Op. cit.*, p.38

cuando no están mirando a la cara, miran directamente a otra parte, ya sea a objetos de los que se discute o bien al vacío en forma inexpresiva.<sup>33</sup>

El porcentaje de tiempo que cada uno mira es aproximadamente un 60% o 70% del tiempo total, en cuanto a contacto ocular; la dirección de la mirada por otra parte, está estrechamente relacionada con la pauta del lenguaje; de modo que cuando hablan “miran” aproximadamente el doble de cuando escuchan.

Los diferentes códigos sociales suelen mostrarse muy estrictos frente a la mirada, puesto que ella constituye, aun a distancia, una señal de advertencia e incluso un auténtico lenguaje capaz de ir más allá de lo que autorizan las rígidas normas de interacción.

El contacto ocular depende de: el sexo, de las relaciones personales, de una situación determinada, de la personalidad, del nivel social y de la distancia<sup>34</sup>. Pues como ya se ha visto, hay diferencias de género, influye el ambiente contextual y la cultura en que se desarrolla.

Knapp distingue cuatro funciones de la mirada: 1) regulación de la corriente de comunicación; 2) retroalimentación por control de las reacciones del interlocutor; 3) expresión de emociones y, 4) comunicación de la naturaleza de la relación interpersonal<sup>35</sup>.

Estas funciones no se realizan en forma independiente, la conducta visual no sólo sirve para emitir información, sino también es uno de los modos primarios de recogerla; mirar a la otra persona cuando se termina una intervención puede no sólo querer decir al otro que ha llegado su turno de hablar, sino que también es una ocasión para controlar la retroalimentación en relación con la intervención. Según Brandt la mirada se utiliza principalmente para obtener información visual que complemente la información auditiva. También “se mira” mientras se habla para obtener feedback sobre las reacciones de las personas

---

<sup>33</sup> Vid nota 29.

<sup>34</sup> KOSTOLANY, F. “Conocer a los demás por los gestos”. España. Mensajero. 1977 p. 119-129.

<sup>35</sup> KNAPP, Op. cit., pág. 261-264.

y se mira más mientras otros hablan para significar que se les presta atención<sup>36</sup>.

Para Kostolany, la mirada tiene unas funciones muy concretas. Si es positiva, denota que la comunicación es pretendida; si es negativa, advierte que no se desea la comunicación. Si el contacto ocular se muestra esquivo, manifiesta la repulsa al diálogo, la huida ante cualquier obstáculo, la evasión. También es un buen indicador de agresividad: una mirada neutra, sin mensaje específico y que se prolongue por más de 10 segundos, suscita en su destinatario cierto estado de incomodidad<sup>37</sup>.

Ricci y Cortes sugieren que muchas son las funciones de la interacción visual: la mirada cumple una función importante a la hora de comunicar actitudes interpersonales y de instaurar relaciones, además se halla estrechamente ligada a la comunicación verbal, a lo largo de la cual es utilizada para obtener informaciones de retorno relativas a las reacciones del interlocutor mientras se está hablando, o para hacer ulteriores elementos de informativos respecto a lo que se está diciendo mientras se escucha; numerosas modalidades de interacción visual son utilizadas también para regular la sincronización en el marco de un diálogo; la mirada finalmente, es utilizada como señal para propiciar encuentros, al saludar, y para indicar que se ha captado una idea expresada por el otro<sup>38</sup>.

Una mirada prolongada entre extraños, es usualmente considerada como descortesía, por lo que también puede ser potencial de agresividad u hostilidad. Cabe mencionar que mirar fijamente a la otra persona puede causar incomodidad, igual que si no hubiera contacto visual.

También las personas contienen su mirada para evitar distraerse. Las personas miran más cuando les gusta la persona con quien están hablando y cuando

---

<sup>36</sup> Vid nota 30.

<sup>37</sup> Vid nota 33

<sup>38</sup> RICCI, P. y CORTES, S. p. 67



aquellas parecen decir la verdad. Y las personas que buscan afecto tienden a mirar directamente al rostro y a los ojos.<sup>39</sup>

Gran parte de la interacción va acompañada de una serie de miradas bastante cortas por ambas partes. Si A dirige a B miradas más largas de lo normal, B lo puede interpretar como que A está interesado primariamente en él como persona, o en la relación entre ambos, más que en lo que quiera que estén hablando.<sup>40</sup>

El ser mirado se experimenta como algo gratificante (por lo que se debe considerar en una relación de pareja). Aunque los períodos cortos de mirada pueden ser simplemente parte del proceso de señalar y reunir información; los períodos más largos indican un elevado interés en la otra persona, ya sea en un sentido afiliativo, sexual o agresivocompetitivo.

Asimismo, la intimidad producida por el contacto ocular es incompatible con el engaño y actúa como fuente de presión para hacer declaraciones embarazosas. Es decir, difícilmente se puede mirar al otro y a la vez mentirle. Aunque si llega a ocurrir, generalmente confiamos más cuando nos miran; y pedimos ser mirados cuando tenemos duda sobre lo que se nos está diciendo, tratando así de descubrir la verdad en la mirada.

De acuerdo con Kostolany el ojo admite 6 direcciones distintas que agitan nuestros globos oculares con desplazamientos del iris entre los párpados, a través de los cuales se podría captar la traducción (o traición) de nuestros verdaderos sentimientos:

1. La cabeza permanece derecha y la mirada va dirigida hacia delante.
2. El sujeto mira hacia abajo, con la cabeza derecha hacia delante.
3. La cabeza derecha y la vista dirigida hacia arriba.
4. La cabeza ligeramente inclinada, iris arriba, mirada paralela al plano horizontal dentro del espacio.

---

<sup>39</sup> DAVIS, Flora. *Op. cit.* pág. 125

<sup>40</sup> ARGYLE, M. *Op Cit.* pág.

5. La cabeza derecha, iris abajo, párpados caídos.
6. La cabeza derecha, mirada dirigida hacia el plano inferior, párpados caídos, iris arriba.

Así, la mirada más “sospechosa” es la que se orienta de lado, en el plano inferior y con el iris abajo. Sin dejar de lado, obviamente, el contexto en que esto ocurre<sup>41</sup>.

Concluyendo, si queremos encontrar un nexo entre las pautas de mirada provocadas por sentimientos positivos o negativos respecto del otro, parece que debería buscarse en el hecho de que las personas tienden a mirar a aquellos con quienes se hallan implicados en una relación interpersonal. Por tanto la mirada motivada tanto por la hostilidad como por el afecto, sugiere al mismo tiempo, interés y complicidad en la relación interpersonal.

En términos generales de lo que apuntan los autores al respecto podemos decir que la comunicación no verbal implica un estudio profundo de varios aspectos como los ya mencionados y que la imagen viene a ser una parte de la comunicación en donde intervienen estas actitudes y conductas no verbales que son emitidas y percibidas entre los seres humanos. La biblioteca no está exenta de estas situaciones y formas de comunicación no verbales entre los usuarios y los bibliotecarios.

En suma la comunicación no verbal puede entenderse como a aquellos gestos, expresiones faciales, movimientos corporales; el espacio que nos separa del otro; la tonalidad de la voz e intensidad. Es también el comunicarnos a través de la forma en que vestimos; cómo nos mostramos en nuestro estado de ánimo, alegre, triste, enojado; cómo nos sentamos, si miramos o no a la cara, si hablamos despacio o deprisa. En general todos los signos que permiten a la persona que nos escucha hacerse una idea de quiénes y cómo somos.

---

<sup>41</sup> KOSTOLANY, Françoise, *Op. Cit.*, pág. 127.

## 2.5 Modelo de comunicación de Gerhard Maletzke

Algunos autores plantean que hasta nuestros días no ha existido alguna teoría sobre comunicación, únicamente existen resultados de investigaciones bajo el indefinido nombre de teoría de la comunicación.

La gran mayoría de los investigadores de la comunicación han formulado sus propios y personales modelos basados en Estimulo-Respuesta, ellos han realizado su trabajo sobre la experiencia y el sentido común, es por ello que hay algunos modelos que no son aplicables o no tienen utilidad en situaciones actuales, pues el objetivo con el que se dio origen ya no es vigente. Algunos otros modelos son específicos para ciertas áreas en donde se utilizan tecnicismos especiales y no pueden ser entendidos ni adaptados a las realidades vigentes.

De acuerdo a lo anterior, no todos los modelos se adaptan a las necesidades de comunicación actual, tampoco hay modelos expresos para las diferentes necesidades y situaciones actuales. Es por ello que, los modelos sirven para tomarlos como base y adaptarlos a un proceso de comunicación con características similares al diseño original con el que fue creado.

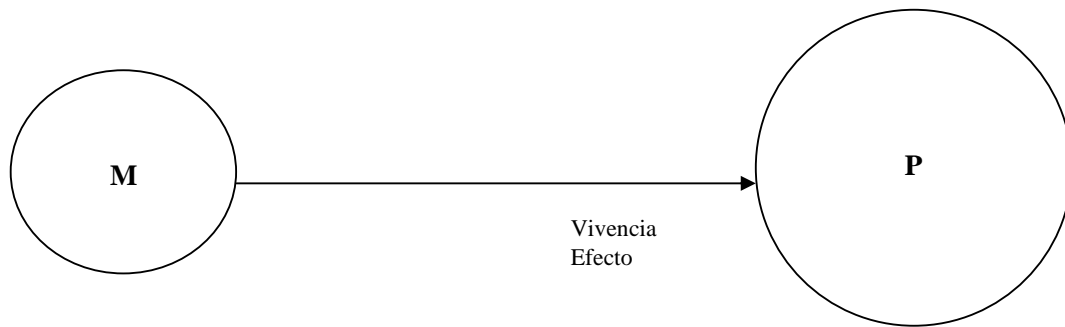
El modelo de comunicación de Gerhard Maletzke, se construye en torno a cuatro elementos básicos: comunicador o emisor, mensaje, medio y receptor. Su modelo de comunicación social, o comunicación de masas es entendida como un proceso complejo y dinámico. Aunque el modelo se refiere en parte al estudio de los medios de difusión y la comunicación de masas, el receptor se considera como individuo, con su propia personalidad, valores, intereses, etc., que forma parte de distintos grupos sociales.

A continuación se detalla la explicación del proceso de comunicación de Gerhard Mletzke<sup>42</sup>.

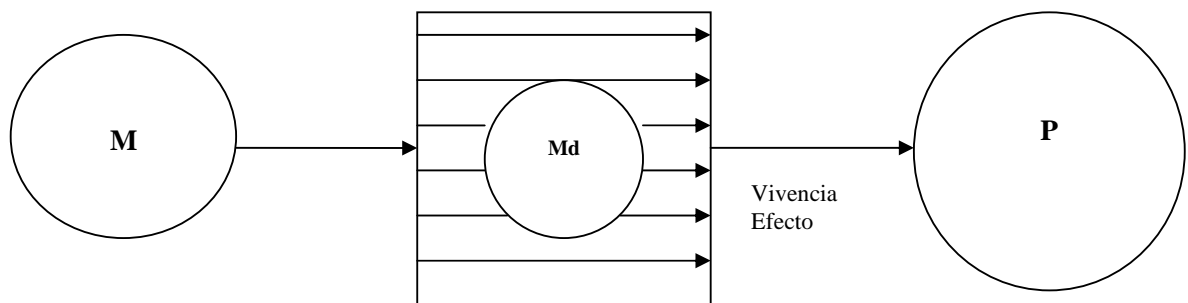
---

<sup>42</sup> MALETZKE, Gerhard. "Psicología de la comunicación social". Ecuador : Intiyan, 1982. p. 52.

A un lector no especializado se le presenta la comunicación en forma tal que un mensaje (M), da con un preceptor (P) (figurado aisladamente), el cual en esta forma experimenta una “vivencia” y en el cual, con esta oportunidad, se produce un efecto.

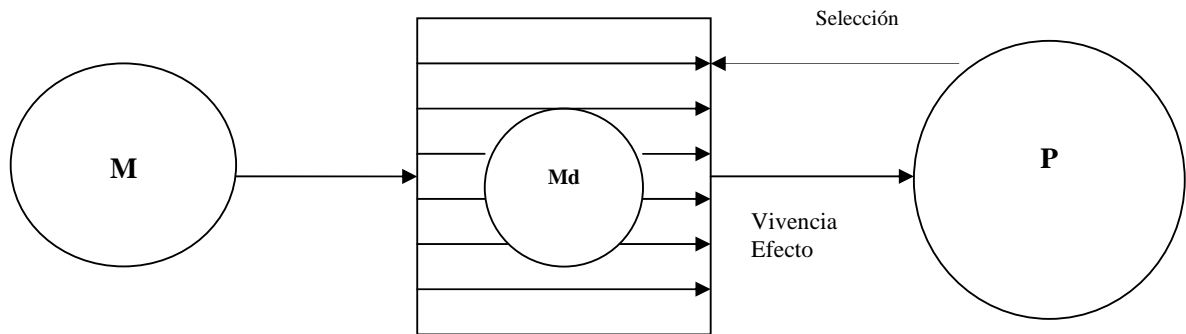


El mensaje puede llegar al preceptor exclusivamente a través de uno de los medios de comunicación (Md) y cada medio trae consigo para el preceptor, en virtud de sus particularidades técnicas, determinadas modificaciones en los procesos de percepción y de vivencia y, por consiguiente, también de los efectos.



Los medios se acercan al preceptor con una oferta extremadamente grande de mensajes de los cuales, el preceptor, tan pronto entra en el campo de la comunicación social, escoge algunos y deja que actúen sobre él, rechaza otros o los deja desatendidos. A través de esta selección, el preceptor toma parte

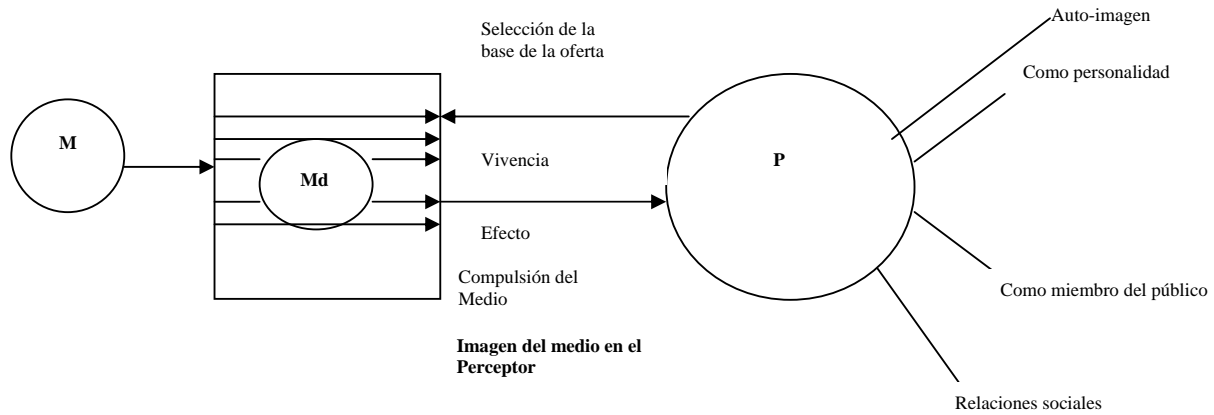
activa en el proceso. En una parte sustancial, el mismo perceptor determina el alcance y la clase de los mensajes por él vividos.



Uno de los problemas sobre que mensajes escoge el perceptor, dependerá de la vivencia y los efectos que de ellos surjan, que a su vez estará determinado por la estructura de su personalidad, de su desarrollo y experiencia, de su inteligencia e intereses, de sus opiniones y actitudes, a todo lo cual se supone en cada caso, su situación y estado actual.

Por otro lado el perceptor no es un individuo aislado, se encuentra integrado, por un lado a numerosas relaciones sociales ambientales de carácter general; y por otro lado, se convierte, en virtud de su inclinación hacia el mensaje, en un miembro del público disperso. Además, la relación, la vivencia y el efecto son formados en el perceptor también por la imagen que se forja de si mismo, de su ubicación, así como de su papel y de sus funciones en el sistema social. Igualmente, el respectivo medio dado prescribe al perceptor, en virtud de sus particularidades técnicas, determinados modos de conducta y de vivencia, hallado bajo la compulsión del medio. Y finalmente se configura en el perceptor una imagen del medio.

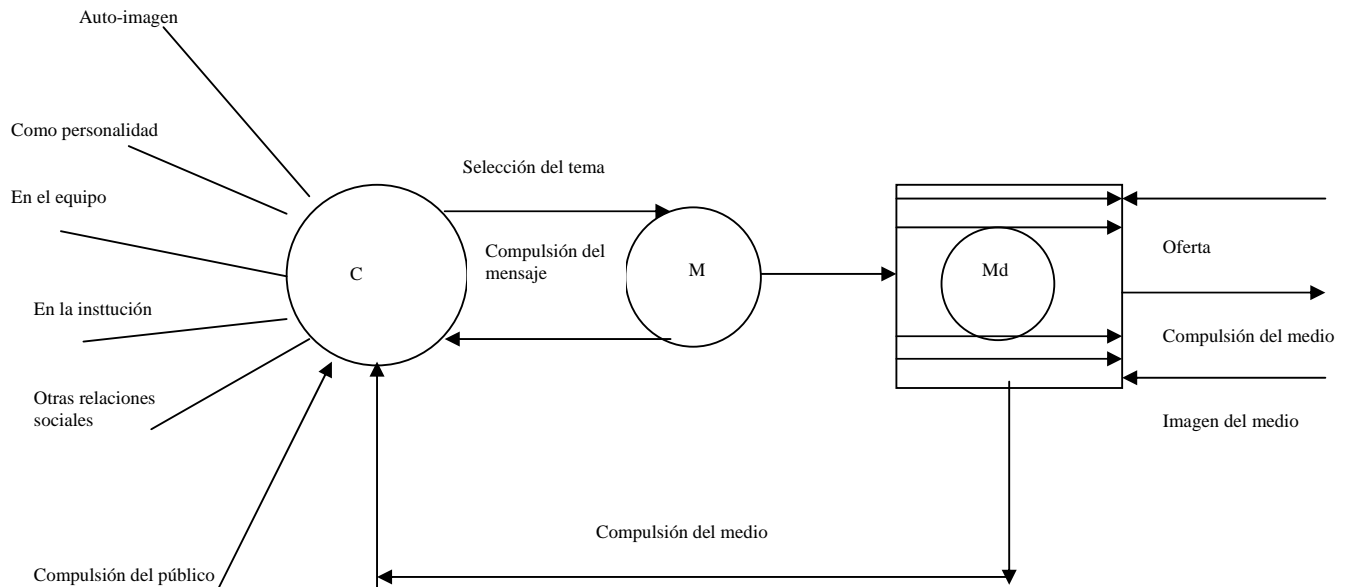
**C** Comunicador  
**M** Medio  
**Md** Mensaje  
**P** Perceptor



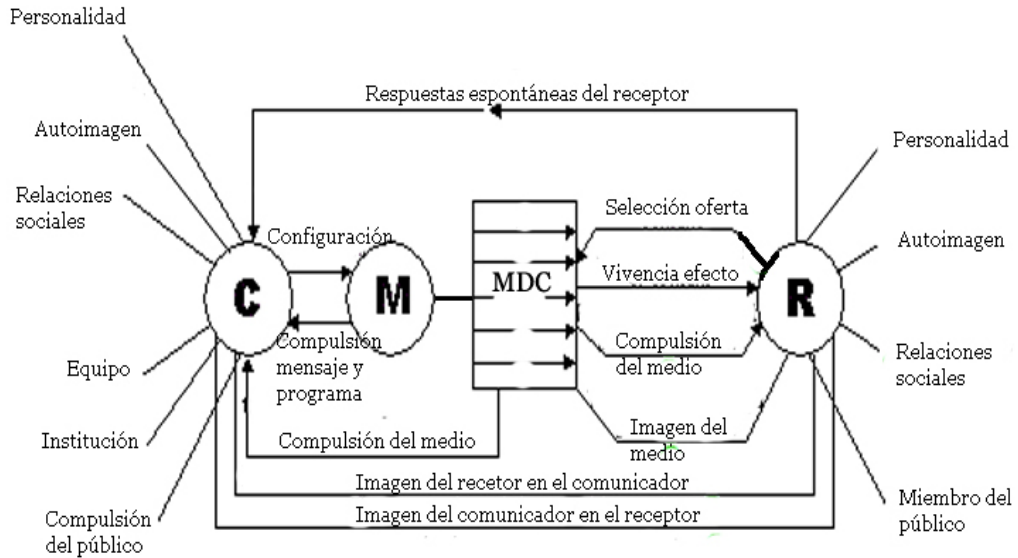
El comunicador es el responsable de producir y difundir los mensajes, con base a su personalidad, la situación del momento y de sus intenciones. Son parte importante las relaciones sociales de carácter general, además del hecho de que el comunicador casi siempre actúa en equipo ya que se encuentra integrado como parte de una institución de la comunicación. Además ejerce sobre el mensaje la compulsión del medio, el que, en virtud de sus particularidades técnicas, sugiere o aún prescribe ciertos temas y formas mientras que excluye otros.

El comunicador produce y difunde mensajes, por lo que tiene que estar atento a los puntos de vista, opiniones, normas y valores prevalecientes al momento. Por lo que se halla con determinado por las reacciones que se puede suponer que cause su mensaje al público. El comunicador se halla sujeto a la compulsión del público.

**C** Comunicador  
**M** Medio  
**Md** Mensaje



Finalmente el proceso de comunicación es modificado por las imágenes que se forjan recíprocamente los participantes en la comunicación; es decir, por la imagen del perceptor en el comunicador y por la imagen del comunicador en el perceptor. En este sentido, se presenta como resultado para todos los procesos de la comunicación el siguiente esquema:



Según esta propuesta, el receptor condiciona el mensaje según su auto—imagen y según la estructura de su personalidad. Esto genera, en principio, una determinación según valores particulares, actitudes y patrones de comportamiento; de igual modo, según la propensión personal a ser influenciado de acuerdo con el concepto que tenga de sí mismo. En la misma línea de recepción, el sujeto está condicionado por su papel como parte de una audiencia y un entorno social. El receptor actúa como miembro de una sociedad, una comunidad, una familia y otros grupos. Como miembro de un público, el sujeto actúa de modo diferente de como lo haría en un proceso de comunicación interpersonal directa; esto, igualmente, afecta el accionar del receptor en la comunicación colectiva.

Así como el receptor, el comunicador también actúa de acuerdo con unas condiciones específicas: su auto—imagen y estructura de personalidad, en primera instancia. Pero también influye el hecho de que el emisor pertenezca a un equipo de trabajo que influye en sus acciones y que, a su vez, puede integrar una organización mayor con intereses y condiciones propias. El entorno social condiciona al comunicador del mismo modo que al receptor. Por su parte, el comunicador es sujeto de otras de presiones y limitaciones



producidas por el carácter público del contenido de los medios, ya que su actuación tendrá connotación

## 1.6 Imagen

La imagen entre los seres humanos es determinante para que se inicie o no una comunicación ya que de la primera percepción, impresión o expectativas generadas entre los individuos de unos con otros, dependerá que exista una interacción eficiente o barrera en la comunicación. A continuación se cita una definición que parece clara para explicar lo que es la imagen en general:

La imagen es la visión global que los individuos tienen de algo o de alguien, predisponiéndose a determinada actitud hacia ella / Conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad.<sup>43</sup>

La impresión que te da una persona en cuanto a su apariencia es muy variada, el aspecto físico, que es lo primero que vemos, crea una opinión de la gente que no siempre es favorable, en tal sentido lo primero que evaluamos son los aspectos físicos como la estatura o masa corporal, raza o color de piel, en segundo lugar evaluamos aspectos personales que se reflejan en la forma de vestir o de peinarse, arreglo o desarreglo personal, y en tercer lugar se evalúan aspectos como el acento en su habla o país de origen, que es cuando ya se estableció una comunicación directa. Todo esto sin mencionar aspectos de cultura, costumbres, religiones, niveles económicos, sexo, preferencias sexuales o estados de ánimo.

Recuperando los párrafos anteriores, podemos adicionar que la imagen abarca una gran variedad de aspectos, tales como: los movimientos corporales (las manos, la cabeza, los pies, los brazos, piernas etc.); expresiones faciales (la sonrisa, la mirada, el llanto, el enojo, miedo, tristeza, etc.)

Con lo que respecta a la comunicación en la biblioteca, tenemos que es importante que exista una buena interacción comunicativa, donde se estimule

---

<sup>43</sup> MOTA, I. "Diccionario de la comunicación" .Tomo 1. México : Paraninfo, 1988. p. 63.

el intercambio de ideas, percepciones, actitudes, aptitudes, conductas adecuadas entre el bibliotecario y el usuario con la finalidad de que la biblioteca y sus servicios cumplan sus objetivos de servir a la comunidad a la cual pertenecen.

Shera menciona por ejemplo que “la biblioteca es un elemento en el sistema total de comunicación por medio del cual se mantiene unida una sociedad donde se crea y sostiene una cultura. Pero entender el sistema de comunicación y el papel que desempeña la biblioteca significa, primero que nada, el conocimiento de lo que es un sistema de comunicación y de los modos en que opera, porque una sociedad es una aglomeración organizada de individuos.”<sup>44</sup>

Sin duda alguna el bibliotecario juega un papel relevante en el proceso de comunicación entre la biblioteca y el individuo, ya que es el bibliotecario quien además de salvaguardar la cultura de la humanidad, la transmite y la hace accesible al hombre para que éste conozca los hechos pasados y pueda crear nuevos conocimientos que sirvan a la sociedad en general.

Por su parte Rodríguez enfatiza lo siguiente:

“La comunicación, es uno de los valores primordiales para la bibliotecología, ya que la biblioteca a través de sus acervos se comunica con sus usuarios, asumiendo precisamente con éstos, la responsabilidad de transmitirles el conocimiento, cultura, promoción y el libre acceso a la lectura; incluso dichos valores son fundamentales para el hombre. En este papel, el bibliotecario y la biblioteca son, que como ya se mencionó, se vincula con uno de los valores más importantes de la bibliotecología.”<sup>45</sup>

Calva nos habla de dos tipos de comunicación existentes en la biblioteca, la interna y la externa y dentro de la externa interviene la parte de la interacción biblioteca y bibliotecario-usuario:

---

<sup>44</sup> SHERA, J. “Los fundamentos de la educación bibliotecológica”. México : UNAM, CUIB, 1990. p. 3

<sup>45</sup> RODRÍGUEZ GALLARDO, A. “Formación humanística del bibliotecólogo : hacia su recuperación”. 2ª.ed. México : UNAM, CUIB, 2003. p. 248

“La comunicación externa es la encargada de mantener una imagen positiva de la biblioteca hacia su público externo, como son: usuarios, proveedores, asociaciones, autoridades, etc. Esta imagen debe transmitirla a través de enviar mensajes, pero esta vez hacia fuera de la biblioteca, es decir a sus usuarios, principalmente. Debe hacerles llegar cual es su misión, sus objetivos, sus proyectos o planes de trabajo, y sobre todo sus servicios y los beneficios que se pueden obtener al recurrir a utilizar sus recursos.”<sup>46</sup>

Como vemos, el proceso de la comunicación es muy importante y debe ser conocido en profundidad para entender a la sociedad y sus formas de comunicarse. Mediante la comunicación se transmite y se mantiene una imagen que, dependiendo de la forma en que se dé, podrá ser positiva o negativa. La biblioteca no es la excepción en cuanto a establecer formas eficaces de interacción comunicativa entre bibliotecarios y usuarios.

Es conveniente considerar que dentro de la comunicación no verbal en la biblioteca existen ciertas barreras de la comunicación que no deben pasarse por alto como por ejemplo: el que el usuario esté incómodo o se sienta molesto con la biblioteca por algún motivo, las diferencias de lenguaje, cultura o educación, los problemas físicos o emocionales que puede traer un usuario, la gente que llega con prisa o distracciones, los estudiantes que tienen tareas que resolver y deben ser para el día siguiente, las mamás que hacen la tarea por los hijos o van a buscarles la información o usuarios que trabajan con información de segunda mano, etc. Todo esto habrá que considerarlo al momento de atender a los usuarios.

El elemento básico de una biblioteca es el bibliotecario o persona encargada de dirigir al usuario, para lograrlo es indispensable que el bibliotecario cuente con aptitudes, conocimientos, destrezas, habilidades, así como una actitud y conducta de servicio adecuada que le infundirá una imagen al usuario.

---

<sup>46</sup> CALVA GONZÁLEZ, J. J. “La comunicación organizacional en la biblioteca : una introducción”. En *I Encuentro Nacional de Profesores y Estudiantes de Bibliotecología : memoria 23-27 oct. 1995*. México : UNAM, FF Y L; Oso, 1996. p. 59

Los seres humanos tenemos la capacidad de emitir juicios de valor por lo que vemos. En cuestión de segundos, se puede evaluar y dar atributos a una persona con base a lo que se percibe a través de su imagen pública. El consultor en imagen pública Álvaro Gordo, agrega que para que alguien emita una buena imagen, debe tomar en cuenta a quien le va a hablar, qué necesita esa persona a la que se dirigirá y el objetivo que desea lograr.<sup>47</sup>

El rostro es un sistema de multimensaje, que puede comunicar información relativa a la personalidad, el interés y la sensibilidad durante la interacción, así como los estados emocionales.<sup>48</sup>

Por lo regular en la biblioteca asisten una variedad de personas –que aunque pertenezcan a la comunidad usuaria real- no todos tienen las mismas necesidades de información, además estos pueden ser: hombres o mujeres, nacionales o extranjeros, con diferentes actividades como profesores, alumnos, investigadores, etc., y como consecuencia su imagen no es igual. La imagen que emite cada uno de estos individuos al bibliotecario, es susceptible de una gran cantidad de interpretaciones, ya que muchas veces se juzga su forma de vestir, manera de actuar, gestos y en muchas ocasiones hasta defectos físicos o estados de ánimo, sin realmente formar un juicio de valor completo por los pocos elementos que se generan a primera vista.

En suma la comunicación es algo inherente a la biblioteca, sus servicios y a la atención al usuario, por lo cual se hace factible su investigación y el impacto que esta tiene en el acceso a la información que tenga el usuario a las colecciones y servicios de la biblioteca.

---

<sup>47</sup> GORDO, Álvaro. (Página consultada el 28 de junio de 2004). "¡Ojo, con tu imagen pública!" [On-line] Dirección URL:[http://www.eluniversal.com.mx/pls/o\\_resp/ol\\_tu\\_dinero.version\\_imprimir\\_td?id\\_notas=1096](http://www.eluniversal.com.mx/pls/o_resp/ol_tu_dinero.version_imprimir_td?id_notas=1096)

<sup>48</sup> Ibid., p. 252

## CAPÍTULO 2

### LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

#### 2.1 Universidad Nacional Autónoma de México. Biblioteca Central

La Biblioteca Central se creó a partir del año 1950, en una superficie de 16 mil metros cuadrados, sin embargo no fue sino hasta 5 de Abril de 1956 que abrió sus el puertas a la comunidad universitaria. En sus inicios contaba con una colección de 80,000 volúmenes: 20,000 adquiridos ex profeso para ella y 60,000 provenientes del Departamento Técnico de Bibliotecas.<sup>50</sup> Cabe comentar que el edificio de la biblioteca ha tenido 3 remodelaciones que de alguna manera a beneficiado al mejor funcionamiento de la biblioteca.

Actualmente la Biblioteca Central de la UNAM es una biblioteca universitaria dedicada a otorgar servicios de información y colecciones a las entidades que forman parte de la comunidad académica de esta institución, tiene como misión “Proporcionar a la comunidad universitaria recursos documentales y servicios de información de manera eficiente y oportuna, que permitan apoyar las tareas sustantivas de la Universidad en docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura, así como hacer extensivos estos beneficios a la sociedad en general”.<sup>51</sup>

La biblioteca cuenta con acervo documental<sup>52</sup> de carácter multidisciplinario:

- 428,000 volúmenes aproximadamente de libros, conformado por la colección general, obras de consulta, colecciones especiales.
- 70,000 volúmenes en su fondo antiguos de 1450 a 1950
- 3,507 títulos de publicaciones periódicas de interés general y especializado.

---

<sup>50</sup>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Dirección General de Bibliotecas. Historia de la Biblioteca Central. <http://dgb.unam.mx/sbsite/> (18 – mayo – 2007)

<sup>51</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Dirección General de Bibliotecas. Misión. <http://dgb.unam.mx/sbsite/> (15 – julio – 2007)

<sup>52</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Dirección General de Bibliotecas. Colecciones. <http://dgb.unam.mx/sbsite/> (2 – julio – 2007)

- 329,663 trabajos excepcionales y de grado que abarcan desde 1900 a la fecha (microfilm, impresas y digitales). De esta colección se han digitalizado más de 47,000 tesis que corresponden al periodo 1998 al 2001.
- 4,100 títulos de materiales audiovisuales.<sup>53</sup>

Los servicios que brinda son diversos entre los que se formación de usuarios, recepción de tesis, visitas guiadas, biblioteca digital, consulta a bases de datos, préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario, consulta y referencia, y reprografía, el horario de servicio de la biblioteca Central es lunes a domingo y días festivos de 8:30 a 21:30, cabe indicar que los fines de semana es considerado como horario especial.

El personal que labora en las Biblioteca Central de la UNAM esta formado por personal académico que incluye a profesores, investigadores y técnicos académicos; por otro lado el personal administrativo.

Con base al Estatuto de Personal Académico de la Universidad, el personal con nivel de Técnico Académico Auxiliar nivel "A", deberá tener el grado de bachillerato o preparación equivalente a ese grado académico, como requisito mínimo, sin embargo para cubrir una plaza de Técnico Académico titular "C" se requiere del nivel de doctorado, siendo este el nivel de mayor rango académico.<sup>54</sup>

Por otro lado el bibliotecario administrativo deberá obtener el certificado de bachillerato con estudios técnicos de biblioteconomía, seis meses de experiencia en el puesto semejante, presentar un examen teórico y práctico del área así como un examen en el uso de las herramientas técnicas que se utilizan dentro de la biblioteca.

Para poder ocupar un puesto de jefe de biblioteca dentro del rango de personal administrativo, es indispensable cubrir 75% del total de créditos de la licenciatura en

---

<sup>53</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Dirección General de Bibliotecas. Colecciones. <http://dgb.unam.mx/sbuseite/> (2 – julio – 2007)

<sup>54</sup> El sistema bibliotecario de la UNAM en cifras : recursos humanos 2006 En: Biblioteca Universitaria. – No 1, Ene-Jun 2007, p. 92

biblioteconomía o bibliotecología, con un año de experiencia, examen teórico y práctico sobre el área así como utilizar herramientas técnicas del área.

El personal que actualmente se encuentra laborando en la Biblioteca Central asciende a 174 trabajadores, que continuación se describen.

### **Cuadro 1. Personal bibliotecario**

<b>Nivel Académico</b>	<b>Total de personal</b>	<b>Personal por turno</b>
Funcionarios	7	1 Subdirectora 6 Jefes de departamento
Académicos	20	16 Turno matutino 3 Turno mixto 1 Responsable de área
Administrativos	147	67 Turno matutino 36 Turno vespertino 33 Turno especial 11 Turno mixto

Fuente: Universidad Nacional Autónoma de México. Subdirección de Biblioteca Central. Reunión de análisis y evaluación de la Dirección General de Bibliotecas : avances 2004-2007. México : UNAM : DGB, [2007]

Como se puede apreciar tanto el personal académico como el personal administrativo en su mayoría laboran durante el turno matutino, es decir que la biblioteca absorbe la mayor cantidad de personal por la mañana. Sólo hay un académico como responsable de área y seis jefes de departamento.

A continuación se muestra la distribución del personal bibliotecario de las principales áreas que brindan sus servicios de manera personalizada y el total de usuarios atendidos por área.

## Cuadro 2. Distribución de personal y usuarios atendidos en las áreas de préstamo y consulta

Piso	Áreas	Total de personal	Usuarios atendidos
E	Sala de recursos electrónicos	12	
1er piso al 5º piso	Estantería y módulo de préstamo	51	1042

Fuente: Universidad Nacional Autónoma de México. Subdirección de Biblioteca Central. Informe 2000-2007. México. 2007

Como se destaca en el cuadro, son 4 las personas que atienden el servicio de cada área por piso, asimismo es importante recalcar que el personal administrativo es que se ubica por lo regular en estos puntos de servicio. Las áreas que tienen mayor número de personal es la sala de recursos electrónicos así como también el área de publicaciones periódicas y tesis.

La Biblioteca Central brinda sus servicios a toda la comunidad de la UNAM, así como a las personas o instituciones afines que lo soliciten. Los usuarios internos son considerados a aquellos que forman parte de la comunidad académica de la universidad. Por otro lado los usuarios externos son aquellos que no forman parte de la comunidad universitaria de la UNAM.

Cabe destacar que al mes de septiembre del presente año han asistido a la biblioteca un promedio de 2,216,462 usuarios, es decir que al día se proyecta que asisten aproximadamente 8000 usuarios.



### Cuadro 3. Usuarios registrados en Biblioteca

Concepto	Cantidad
Alumnos registrados	14,081
Asistencia de alumnos	2,216,462

Fuente: Universidad Nacional Autónoma de México. Subdirección de Biblioteca Central. Informe 2000-2007. México : UNAM, 2007

Es importante comentar que los fines de semana la biblioteca se convierte en biblioteca pública, ya que en su mayoría, el nivel de los usuarios que asiste a ella es de nivel académico secundaria y medio superior.

Cabe recalcar que los servicios que brinda la biblioteca como el préstamo, devolución e intercalación son actividades que desempeña por lo regular el personal administrativo, y el personal profesional realiza actividades que están más enfocadas a la búsqueda, recuperación de información y proceso físico de los materiales, funciones básicas que se realizan en las áreas de tesis, publicaciones periódicas y sala de recursos electrónicos.

## 2.2 Instituto Politécnico Nacional. Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología.

### Biblioteca "Ing. Víctor Bravo Ahuja".

El Instituto Politécnico Nacional es una institución pública dedicada a formar estudiantes, profesores e investigadores se da a conocer la existencia del IPN con la aprobación de la SEP el 1 de enero de 1936. El IPN esta conformado por escuelas, centros de investigación así como unidades académicas a nivel medio superior y superior.

En 1986, CENIDT inició la operación del Servicio de Consulta a Bancos de Información bajo la designación de SECOBI. No fue sino hasta el *en 12 de agosto de 1998*, el Presidente Constitucional de la República Mexicana, Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León inaugura oficialmente la *Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología*

así las operaciones de la *Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información*, a cargo del Ing. Sergio Viñals Padilla.<sup>55</sup>

La Biblioteca del Instituto Politécnico Nacional. Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología. (BNCT) "Ing. Víctor Bravo Ahuja", proporciona servicios bibliotecarios para satisfacer las necesidades de información de la comunidad del Instituto, atendiendo igualmente a los distintos sectores público y privado, nacional e internacional.<sup>56</sup>

Las colecciones<sup>57</sup> que resguarda la BNCT son las siguientes:

- 76,825 volúmenes de libros impresos
- 717 suscripciones a revistas
- 7,425 mapas
- 2,042 videos
- 3,638 diapositivas
- 442 enciclopedias electrónicas
- 483 microformatos
- 17,986 tesis
- 103 discos
- 442 compactos
- 12 discos digitales en formato DVD

Los servicios que brinda son préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario, servicio de consulta, servicio de documentación, fotocopiado, catálogo, biblioteca digital, referencia presencial y en línea. El horario de servicio que ofrece la biblioteca es de lunes a sábados de 8:00 a 21:00 hrs.

Por otro lado el personal que forma parte del área de servicios al público se compone de 42 personas y se distribuyen de la siguiente manera:

---

<sup>55</sup> Ibidem

<sup>56</sup> INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL. Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología "Ing. Víctor Bravo Ahuja". <http://azul.bnct.ipn.mx/servicios.htm#BNCT> (2 – julio – 2007)

<sup>57</sup> Directorio de centros de información : IBCON. 22ª ed. México: IBCON, 2006, p 360

#### Cuadro 4. Personal bibliotecario

Nivel académico	Total de personal	Personal por turno
Director	1	
Profesionales	11	4 Turno matutino 7 Turno vespertino
Administrativos	17	14 Turno matutino 3 Turno vespertino

Fuente: Instituto Politécnico Nacional. Dirección de Bibliotecas. División de servicios bibliotecarios. Reporte de personal de biblioteca. México : La biblioteca. 2007

El personal que labora en las áreas de servicio como se puede ver en el recuadro, se compone de profesionales, cabe destacar en este punto que son profesionales en diversas áreas del conocimiento, no sólo en el área de bibliotecología sino también en áreas como ingeniería. Por otro lado los auxiliares forman tienen nivel mínimo de estudios y forman parte de un sindicato.

A continuación se muestra como está distribuido el personal bibliotecario en las áreas de préstamo y consulta, asimismo se muestra el total de usuarios que son atendidos en cada una de las áreas de la biblioteca.

#### Cuadro 5. Distribución de personal y usuarios atendidos en las áreas de servicio

Piso	Área	Total de personal	Usuarios atendidos
1er piso	Préstamo y devolución	15	132
1er piso	Servicio de informes y orientación	1	111

Fuente: Instituto Politécnico Nacional. Dirección de Bibliotecas. División de servicios bibliotecarios. Reporte mensual de información bibliotecaria institucional : información del mes. México : La biblioteca. 2007.

El servicio más demandado por la comunidad de la biblioteca del IPN es el préstamo de materiales, seguido del servicio de disseminación selectiva de información. Asimismo tiene impacto el servicio de informes y orientación a los usuarios.

La BNCT ofrece sus servicios a la comunidad de IPN así como a otras instituciones que tengan afinidad con las áreas de conocimiento que abarcan sus colecciones impresas o en cualquier otro formato.

Las funciones que se realizan en cada área empatan mucho con el perfil de los integrantes de cada departamento, siendo que en ellos se encuentra personal profesional y no profesional.

Por otro lado los usuarios que asisten a la BNCT son internos, que incluye: estudiantes de nivel medio superior y superior, docentes, investigadores y personal administrativo. Asimismo los usuarios externos, son aquellos que no pertenecen a la comunidad del Instituto Politécnico Nacional.

En el siguiente cuadro se describe cual es la asistencia de usuarios que asiste a la biblioteca central IPN.

#### **Cuadro 6. Usuarios registrados en biblioteca**

<b>Usuarios</b>	<b>Total</b>
Usuarios registrados	21,777
Asistencia de usuarios	41,588

Fuente: Instituto Politécnico Nacional. Dirección de Bibliotecas. División de servicios bibliotecarios. Reporte mensual de información bibliotecaria institucional : información del mes. México : La biblioteca. 2007.

Es importante destacar que al igual que la Biblioteca Central de la UNAM, la BNCT también actúa como biblioteca pública los fines de semana, dado que, por ser de las pocas bibliotecas que otorgan sus servicios en fin de semana así como también por la ubicación física que tiene. Ésta respalda todas aquellas actividades académicas de usuarios con educación media y media superior.

Podemos decir que esta biblioteca universitaria cuenta con todos los servicios que se deben brindar en este tipo de bibliotecas, en dimensiones es una de las que tiene una gran variedad de colecciones y servicios.

Como se pudo apreciar el personal de igual manera se distingue por tener personas profesionales en el área de bibliotecología que son quienes básicamente realizan las funciones más específicas, por su parte el personal de otras carreras académicas como ingeniería, pedagogía por mencionar algunas considerados como personal no profesional del área, llevan a cabo actividades más básicas como intercalar, elaboración de reportes estadísticos, etc. A excepción del bibliotecario que se ubica en el área de diseminación selectiva de información realizando búsquedas, y localización de documentos para investigadores.

### **2.3 Universidad Pedagógica Nacional Biblioteca “Gregorio Torres Quintero”**

Los antecedentes de esta biblioteca se respaldan con la creación de los acervos documentales del Centro de Documentación Pedagógica del Instituto Nacional de Pedagogía (1965), del Centro Nacional de Documentación e Información Educativa y Museo Pedagógico Nacional, formado a partir de la fusión del Museo Pedagógico y el Centro de Documentación Pedagógica, el acervo documental de estas instituciones pasa a integrar el acervo de la biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional en el año de 1979.<sup>58</sup>

La biblioteca cuenta con un acervo<sup>59</sup> enfocado al área educativa especialmente y se encuentra integrado por las siguientes colecciones:

- 123,862 volúmenes en la colección general
- 2,197 Títulos de publicaciones periódicas internacionales y 82 títulos nacionales
- 38,615 Tesis
- 3,374 Sala Infantil
- 9,956 Obras de consulta
- 54, 211 Colección especial
- 1,559 Colección de reserva
- 16,222 Microfichas

---

<sup>58</sup> UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL. Biblioteca. Historia, avances, misión y visión. México : La Dirección de Biblioteca, 2007.

<sup>59</sup> UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL. Biblioteca. Guía de servicios. En <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/pdf/srvguide.pdf> (15 – Mayo – 2007)

- 286 Multimedia
- 5,256 Mapas
- 1,531 Videos

Por otro lado la gama de servicios<sup>60</sup> que brinda la biblioteca a su comunidad son préstamo interno, a domicilio, visitas guiadas, fotocopiado, consulta, salones electrónicos, salón de apoyo a estudiantes con discapacidad visual, programa de apoyo a la titulación, talleres de acceso a la información, salas de proyección audiovisual, reservación de salas entre otros. El horario de servicio es de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 14 hrs.

Para efectos de la presente investigación cabe destacar que sólo se evaluará tres áreas de la biblioteca por cuestiones administrativas, estas son hemeroteca, el mostrador de circulación y el Salón de Cómputo Académico y Posgrado (SCAP).

Con relación al personal que labora en la Biblioteca, cabe destacar que se conforma de personal profesional en el área de bibliotecología y personal administrativo.

### **Cuadro 7. Personal bibliotecario**

<b>Nivel profesional</b>	<b>Total de personal</b>	<b>Personal por turno</b>
Profesional	6	4
Administrativos	8	5

Fuente: Universidad Pedagógica Nacional. Dirección de Biblioteca. Informe 2007. México : La Dirección, 2007

El personal bibliotecario profesional debe tener acreditada la carrera en bibliotecología, haber presentado examen verbal y escrito. Por otro lado el perfil del personal administrativo, deben cumplir con los siguientes requisitos: pasante en la Licenciatura en bibliotecología o biblioteconomía, sin antecedentes penales, no mayor de 40 años y manejo básico de computación, haber presentado los exámenes de requisito.

---

<sup>60</sup> Ibidem

A continuación se mencionan el número de usuarios atendidos en cada una de las áreas de servicio de la biblioteca.

**Cuadro 8. Distribución de personal y usuarios atendidos en las áreas de servicio**

Ubicación	Área	Total de personal	Usuarios atendidos
Planta baja	Préstamos	8	141
1er piso	Salón de computo académico	2	80

Fuente: Universidad Pedagógica Nacional. Biblioteca. Reporte estadístico 2007.

Como en el resto de las bibliotecas el servicio de préstamo es el que tiene mayor demanda seguido del servicio que se otorga en hemeroteca y en el salón de cómputo académico.

La comunidad de usuarios que atiende la biblioteca son usuarios internos, siendo estos alumnos, profesores, investigadores y personal administrativo de la institución, por otro lado los usuarios externos son aquellos que solicitan los servicios de la biblioteca y que son de otras instituciones afines a la Universidad Pedagógica.

**Cuadro 9. Usuarios registrados en biblioteca**

Nivel académico	Total de alumnos
Licenciatura	5,130
Maestría	228
Doctorado	62
Académicos	495
Administrativos	520

Como en el resto de las bibliotecas los usuarios que asisten más a la biblioteca sin duda son los alumnos de nivel de licenciatura seguido de personal administrativo y académicos. Es poca la población de usuarios con nivel de doctorado en comparación con el resto de las universidades públicas a analizar.

Para concluir es importante manifestar que en este tipo de bibliotecas universitarias que se ubican dentro de un sector público se caracteriza por la gran variedad de servicios y colecciones que brindan así como el tipo de usuario que acude a ellas.

Dos de ella de gran renombre e importancia llegan inclusive a funcionar por los datos estadísticos proporcionados como bibliotecas públicas en fines de semana por el lugar y la flexibilidad de horarios en los que brindan sus servicios. Es importante recalcar la diversidad en cuanto al tipo de usuarios que atienden así como el tipo de personas que en ellas radican para brindan toda esta gama de servicios y colecciones que resguardan.

En cuanto a los usuarios se puede decir que atienden desde alumnos de secundaria hasta alumnos de niveles más altos como son investigadores, alumnos de doctorado y posgrado.

Con relación al personal, parte medular de esta investigación, se puede decir que estas bibliotecas universitarias públicas tienen tanto personal administrativo como personal académico.

El personal administrativo por lo regular esta afiliado a un sindicato y el personal académico no tiene que ver con sindicato y a diferencia de éste es preparado en algún área de conocimiento

#### **2.4 Universidad Iberoamericana Biblioteca “Francisco Xavier Clavijero”**

La Universidad Iberoamericana es una institución privada que otorga servicios de información a través de la Biblioteca “Francisco Xavier Clavijero”.



La biblioteca fue considerada como una de las mejores adquiriendo con una puntuación de 9.59 el primer lugar de todas las bibliotecas de las mejores universidades del país.

Ésta biblioteca tiene como misión “ofrecer el servicio de información documental necesario para apoyar el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y difusión de la cultura, así como preservar el testimonio documental de la historia de esta Universidad”<sup>61</sup>

Los servicios y colecciones que otorga la biblioteca, se brinda especialmente a la comunidad de la universidad así como también a instituciones afines a sus áreas académicas y de investigación.

Las colecciones<sup>62</sup> que esta ofrece son las siguientes:

- 220,276 Colección general
- 1,120 Publicaciones periódicas impresas
- 222 Publicaciones electrónicas
- 161,410 Materiales audiovisuales
- 70,986 Acervos históricos
- 20,764 Libros electrónicos

Por otro lado los servicios que otorga son préstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario, apartados, registro de usuarios, sala de instrucción, sala de computadoras, búsqueda de artículos, atención a usuarios con necesidades especiales, buzón de devoluciones, consulta, entre otros. El horario<sup>63</sup> de servicio de la biblioteca es de lunes a viernes de 7:00 a 21:45 hrs. y los sábados de 9:00 a 13:45 hrs.

---

<sup>61</sup> UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA. Biblioteca “Francisco Xavier Clavijero”: Misión En <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Agosto- 2007)

<sup>62</sup> UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA. Biblioteca Informe estadístico 2001-2007 En <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Agosto- 2007)

<sup>63</sup> UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA. Biblioteca. Horario En <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Mayo -- 2007)

El personal<sup>64</sup> que labora en la biblioteca, son personas que han adquirido su pasantía en estudios a nivel profesional en el área de bibliotecología. Por otro lado también labora en la biblioteca personal no profesional, considerado como personal auxiliar de biblioteca. Para el primer caso cabe comentar que son algunos de ellos tienen el nivel de posgrado, doctorado y licenciatura.

El número de personal profesional que labora en la biblioteca es de 20 académicos y 45 administrativos, el personal que no tiene grado académico, no tienen concluida alguna licenciatura.

#### **Cuadro 10. Personal bibliotecario**

<b>Nivel Académico</b>	<b>Total de personal</b>	<b>Personal por turno</b>
Profesionales	9	5
Auxiliares	22	11

Fuente: Universidad Iberoamericana. Biblioteca. Información general. Estadísticas En <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Mayo -- 2007)

El personal auxiliar a diferencia de las instituciones públicas no forman parte de ningún sindicato y tienen y se encuentran brindando servicio en los principales puntos de servicio.

A continuación se muestra la distribución del personal bibliotecario en las áreas de servicio así como el total de usuarios atendidos en las mismas

<sup>64</sup> UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA. Biblioteca. Directorio En <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Mayo -- 2007)

### **Cuadro 11. Distribución de personal y usuarios atendidos en las áreas de préstamo y consulta**

<b>Ubicación</b>	<b>Área</b>	<b>Total de personal</b>	<b>Usuarios atendidos</b>
Planta Baja	Circulación	13	2,850
Sótano	Consulta	9	110

Fuente: Universidad Iberoamericana. Biblioteca. Información general. 2007

La biblioteca de la UIA otorga sus colecciones y servicios de información a toda su comunidad académica, es decir a sus usuarios internos.

Por otro lado también brinda sus servicios a instituciones que tengan afinidad con las áreas de temáticas de las carreras que a nivel medio superior y superior imparte, éstos son considerados como usuarios externos.

Los usuarios que atiende la biblioteca en el año 2007, se mencionan en el siguiente cuadro:

### **Cuadro 12. Usuarios registrados en biblioteca**

<b>Usuarios</b>	<b>Total</b>
Usuarios generales	149,588
Usuarios registrados	7781
Usuarios vía internet	145,133

Fuente Universidad Iberoamericana. Biblioteca. Estadísticas En <http://www.bib.uia.mx/> (20 – Octubre -- 2007)

A diferencia de las demás bibliotecas universitarias, en la Biblioteca de la Universidad Iberoamericana también se lleva un control de los usuarios vía internet, es decir de aquellos que solicitan servicios en línea.

Cabe señalar que esta biblioteca a nivel nacional, con base en el ranking de las mejores universidades, fue considerada por sus colecciones, servicios y personal con el que cuenta, como la mejor biblioteca a nivel nacional.

#### **2.4 Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Campus Ciudad de México. Biblioteca Central.**

Al crearse el Campus Ciudad de México, la biblioteca en sus inicios se ubicaba en un salón del segundo piso del Edificio de Aulas I; con el paso del tiempo quedó instalada en el salón del segundo piso de Oficinas I, lo que significó que el espacio era insuficiente para la cantidad de material bibliográfico que se acrecentaba debido a que las necesidades de información aumentaban y era más demandada por los usuarios de la comunidad del Campus.

Con la evolución del ITESM-CCM las instalaciones fueron creciendo y a la par se fue iniciando la construcción del edificio de la biblioteca. Esta cuenta con un espacio de 8,445 metros cuadrados de construcción, constituido por 5 niveles. La biblioteca se encuentra en el primer piso del edificio y tiene un espacio de 6,046 metros cuadrados.

Las colecciones que alberga aproximadamente la Biblioteca Central son las siguientes:

- 100,764 Colección general
- 11,505 Consulta
- 148 Memoria institucional
- 75 Colección especial
- 537 Bancomext
- 9270 Colección de negocios
- 552 Tesis
- 745 Publicaciones periódicas
- 209 EGAP Consulta
- 5,503 EGAP General
- 1,008 Reserva

- 6,325 Material complementario
- 4,155 Videoteca

Por consiguiente los servicios que ofrece son préstamo, devolución, renovación y apartado de materiales, referencia en línea, consulta, formación de usuarios, préstamo interbibliotecario, préstamo de cubículos y cabinas y servicio a exatec's<sup>65</sup> Los horarios de servicios de la Biblioteca Central es de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 22:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. En exámenes finales el horario es de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 p.m.; sábados de 17:00 a.m. a 20:00 p.m. y domingos de 10:00 a.m. a 18:00 p.m.

Con relación al personal que labora en la biblioteca, cabe señalar que hay personal profesional y no profesional. Para la primera opción, el personal son personas con el grado en la licenciatura en la carrera de bibliotecología. Por otro lado el personal designado como bibliotecario de servicios son pasantes en bibliotecología o en su caso estudiantes de la misma licenciatura, así mismo hay personas que tienen como nivel mínimo de estudios la preparatoria.

### **Cuadro 13. Personal bibliotecario**

<b>Nivel académico</b>	<b>Total de personal</b>	<b>Personal por turno</b>
Profesional	7	5 Turno matutino 1 Turno vespertino
Auxiliares	8	4 Turno matutino 4 Turno vespertino

Fuente: ITESM-CCM. Biblioteca. Informe de actividades. México : La Biblioteca, 2008

Con relación a la distribución de personal en los principales puntos de servicio en la biblioteca se muestra la siguiente tabla:

<sup>65</sup> INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY. Biblioteca : colecciones. En: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/recursos/acervo.html>. (15 – Mayo -- 2007)

#### **Cuadro 14. Distribución de personal y usuarios atendidos en las áreas de servicio**

<b>Piso</b>	<b>Áreas</b>	<b>Total de personal</b>	<b>Usuarios atendidos</b>
1er piso	Préstamos	2	912
1er piso	Referencia	5	15

Fuente: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Biblioteca. Circulación Millennium. 2008

Por otra parte los usuarios que asisten a la biblioteca son usuarios de la misma institución, considerados a éstos como usuarios internos y usuarios externos provenientes de instituciones con los semejantes intereses académicos.

#### **Cuadro 15. Usuarios registrados en biblioteca**

<b>Usuarios</b>	<b>Total</b>
Usuarios registrados	8,647

Al mes asisten un promedio de 98,000 usuarios y al día recurren a la biblioteca 2,850 usuarios aproximadamente.

En resumen se puede decir que como las demás bibliotecas, en este caso también cumple con todas las características de toda biblioteca universitaria por las colecciones y servicios que brinda.

Con relación al personal con el que cuenta se puede apreciar que tiene personal profesional que desempeña actividades específicas dentro de cada área de biblioteca en las áreas de referencia, el responsable de hemeroteca y préstamo interbibliotecario. Dos personas están en estantería y son estudiantes en el área y están cursando los primeros semestres de la carrera en bibliotecología, el resto del personal es auxiliar y se encuentra en los módulos de servicio.

## **2.6 Universidad Anáhuac del Sur Biblioteca**

La Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Sur fue fundada por el Padre Faustino Pardo Villa, L. C. a la par de la creación de la universidad en el año 1981 y estaba a cargo del Sr. Carmelo Sánchez Santillán.<sup>66</sup>

Entre 1981 y 1991 estuvo al frente de la biblioteca la Sra. Ma. del Carmen Romero de Silva cuyo legado fue un gran impulso a las actividades bibliotecarias realizadas por personal especializado, así como los inicios de la automatización y los cimientos para el incremento de las diversas áreas y colecciones.

No fue sino hasta el año de 1991, cuando queda como responsable de la dirección la Lic. Sara Ancira Jiménez bibliotecóloga de profesión, lo cual se reflejó en el gran impulso que le dio a la Biblioteca en sus colecciones, personal y espacios físicos.

La biblioteca se conforma de las siguientes colecciones:

- 90,780 Colección general
- 3,967 Publicaciones oficiales
- 208 Colección de la OMT
- 8,602 Consulta
- 465 Mapas
- 7,711 Tesis
- 38944 Publicaciones periódicas
- 121 Bases de datos locales y en línea 40
- 20,000 Libros electrónicos
- 263 Revistas electrónicas
- 4,573 Videos formato VHS
- 200 DVD's
- 62,681 Diapositivas
- 260 Discos compactos<sup>67</sup>

Con relación a la oferta de servicios que brinda son el préstamo, renovación y devolución de materiales, reserva, consulta presencial y en línea, visitas guiadas,

---

<sup>66</sup> UNIVERSIDAD ANAHUAC. México Sur. Presentación. En:  
<http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/presenta1.htm> (15 – Mayo -- 2007)

<sup>67</sup> UNIVERSIDAD ANAHUAC. México Sur. Presentación : Colecciones En:  
<http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/presenta1.htm> (15 – Mayo -- 2007)

formación de usuarios, catálogo en línea, salas de lectura, salas de cómputo, exposiciones temáticas y biblioteca digital. El horario de servicio de la biblioteca es de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.; sábados de 9:00 a 14:00 hrs. y en periodo de exámenes de 6:30 a 22:00 hrs., ver previo calendario.

Por otro lado el personal que labora en el área de servicio de la biblioteca se compone por 7 personas con nivel profesional y 2 administrativos.

**Cuadro 16. Personal bibliotecario que labora en la Biblioteca Anahuac del Sur**

Nivel Académico	Total de personal	Personal por turno
Profesionistas	5	3 Turno matutino 2 Turno vespertino
Administrativo	2	1 Turno matutino 1 Turno vespertino

La mayor parte del personal profesional labora durante el turno matutino, esta situación se debe dado que en su mayoría las clases se proporcionan durante ese turno, por ende podría deducirse que es cuando hay más afluencia de usuarios a la biblioteca.

Por otro lado la distribución del personal de biblioteca en las principales áreas de servicio es la siguiente:

**Cuadro 17. Distribución de personal y usuarios atendidos en las áreas de servicio**

Ubicación	Área	Total de personal	Usuarios atendidos
Planta Baja	Circulación	13	2,850
Sótano	Consulta	9	110
Sótano	Consulta electrónica	5	180



Por otro lado los usuarios internos que asisten a la biblioteca esta conformado por la comunidad académica es decir profesores e investigadores así como también por los estudiantes en sus diferentes niveles académicos, profesional y posgrado y personal administrativo.

Y los usuarios externos son todos aquellos que forman parte de instituciones afines a la institución y que por medio del convenio interbibliotecario hacen uso de las colecciones y servicios de la biblioteca.

### **Cuadro 18. Usuarios registrados en biblioteca**

<b>Usuarios</b>	<b>Total</b>
Usuarios inscritos	2,681
Asistencia de usuarios	141,888

En resumen, en este capítulo se describen de cada una de las bibliotecas universitarias tanto del sector público y sector privado, los servicios, colecciones y en particular el personal con el que cuenta así como la cantidad de alumnos que atienden cada una de ellas.

En el siguiente capítulo se tratará la comunicación no verbal que se genera en la relación bibliotecario-usuario cuando se brinda un servicio en la biblioteca.

## CAPÍTULO 3

### IMAGEN DEL USUARIO EN EL BIBLIOTECARIO

La presente investigación tiene como finalidad evaluar la imagen del usuario en el bibliotecario durante la interacción que tienen cuando se brinda el servicio de préstamo y consulta. Los procedimientos que deben ejecutarse para poder comprobar las hipótesis planteadas, deberán estar enfocados en implementar técnicas e instrumentos necesarios que permitan medir las actos y acciones que se generan en el proceso de comunicación.

En el estudio se hará uso del método cualitativo y cuantitativo, basado en el empleo de la observación ordinaria\* que consiste en que el investigador se encuentra fuera del grupo que observa<sup>68</sup>, es decir no participa directamente con las personas en donde se aplicarán los instrumentos para obtener los datos de la investigación. Esta técnica directa permite analizar las características de los usuarios objeto de estudio a través de la información que aportan al llenar las distintas observaciones planteadas<sup>69</sup>.

Con base en esta técnica y con la implementación de una cédula de observación se podrá por un lado recolectar datos que nos permitirá medir cual es la imagen del usuario dentro de un proceso de comunicación, representa ésta a través de los gestos y movimientos corporales, logrando obtener datos sobre el comportamiento de los individuos dentro de una relación social. Esta técnica se utiliza cuando se pretende recopilar información profunda proveniente del sujeto o grupo de sujetos a analizar.

Asimismo los datos obtenidos con la implementación de la técnica anterior serán reafirmados a través de otro instrumento, el cuestionario, que será previamente diseñado para la verificación de los datos obtenidos con la cédula de observación. Como puede percibirse en el estudio se utilizarán la

---

<sup>68</sup> ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. México : Plaza y Valdés. 2002. p.206.

<sup>69</sup> Op Cit. Sanz.

técnica directa, para poder respaldar y verificar objetivamente los datos recolectados, con lo anterior se pretende validar los resultados y el grado de confianza de los mismos, entendiendo por validez la adecuación de un valor particular respecto a la realidad a la que apunta, y por grado de confianza la adecuación de las metodologías empleadas para su obtención.<sup>70</sup>

Para la selección de las bibliotecas de las universidades del sector público y privado, se procedió de la siguiente manera:

- a) Se seleccionaron éstas universidades considerando el tipo de biblioteca, el tamaño de sus colecciones, los servicios que ofrece y la diversidad y características del personal con el que cuentan.
- b) Se eligieron con base a un estudio que se realizó en México que muestra el ranking de las mejores universidades, éstas y sus bibliotecas, se encuentran ubicadas dentro de las 10 mejores instituciones a nivel nacional es por ello que la elección de las mismas se realizó con base éstos parámetros indicados en el estudio<sup>71</sup>.
- c) Se seleccionaron bibliotecas de universidades que ofrecen sus productos y servicios a nivel licenciatura.
- d) Universidades que se localizan en la zona metropolitana.
- e) Se seleccionaron 6 universidades:

Universidad Nacional Autónoma de México; Universidad Autónoma de México; Instituto Politécnico Nacional; Universidad Iberoamericana; Instituto Tecnológico Autónomo de México; Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México.

---

<sup>70</sup> MARTÍN MORENO, Carmen y Eliaz SANZ Casado. Aplicación de dos técnicas de recogida de datos para la realización de estudios de usuarios. En : *Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 15 No. 30 Ene.-Jun. 2001. p.196.

<sup>71</sup> *Las mejores universidades 2005-2006*. (2005, 20 de agosto). En: Reforma, suplemento.

Población: Se consideraron un total de 136 bibliotecarios que brindan servicio en las áreas de préstamo y consulta en las 6 Bibliotecas universitarias seleccionadas:

**Cuadro 19. Bibliotecarios de servicio en el área de préstamo y consulta**

Nombre de la Biblioteca	Total de bibliotecarios de servicio		
	Préstamo	Consulta	Total
<i>Biblioteca Central</i> UNAM	51	12	63
<i>Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología</i> IPN	12	1	13
<i>Biblioteca Gregorio Torres Quintero</i> UPN	10	2	12
<i>Biblioteca Francisco Xavier Clavijero</i> UIA	9	6	15
<i>Biblioteca Central</i> ITESM-CCM	2	5	7
<i>Biblioteca ANAHUAC SUR</i>	5	4	3

Muestra: El cuestionario se aplicará a toda la población bibliotecaria que tiene interacción con el usuario en los módulos de préstamo de materiales o circulación así como aquellos que brindan el servicio de consulta.

El cuestionario constó de 16 preguntas (**Ver anexo I**) de las cuales 9 fueron cerradas y 7 cerradas reforzadas con algunas preguntas abiertas. Para la pregunta número 7, se tomó como base lo propuesto por Knapp<sup>72</sup>, que destaca siete percepciones ambientales en los espacios de trabajo: formal, cálido, privado, familiar, compulsivo, desagradable e incomodo, asimismo para la

<sup>72</sup> KNAPP, M. L. "La comunicación no verbal : el cuerpo y el entorno". Buenos Aires; México : Paidós, 1994. p. 17.

pregunta número 8 se consideraron 8 aspectos que consideran autores como knapp<sup>73</sup>, Mínguez<sup>74</sup>, Ricci<sup>75</sup> y Schwartz<sup>76</sup>.

A continuación se definen algunas opciones de respuesta que se proponen en la pregunta 12 y en la cédula de observación aplicada al usuario:

Respeto: "Veneración, acatamiento que se hace a alguien"<sup>77</sup>.

Altanero: "adj. Altivo, soberbio".<sup>78</sup>

Grosero: "adj. Basto, ordinario y sin arte".<sup>79</sup>

Sonriente: "adj. Que sonrío".<sup>80</sup>

Apenado: "Dolor, tormento o sentimiento corporal".<sup>81</sup>

Incómodo: "Falta de comodidad".

Amable:" adj. Afable, complaciente, afectuoso".<sup>82</sup>

Para obtener una muestra representativa se aplicó la tabla del autor Krejcie<sup>83</sup> quien detalla el total de la muestra a encuestar a través de los estándares que él señala.

Por otro lado para la aplicación del segundo instrumento, la cédula de observación, se tomo en cuenta la población de usuarios atendidos en el módulo de préstamo y en el servicio de consulta de cada una de las bibliotecas seleccionadas.

A continuación se muestra en el cuadro 2 el total de usuarios a quienes se les aplicará la cédula de observación.

---

<sup>73</sup> Ibidem

<sup>74</sup> MÍNGUEZ VELA, Andrés. "La otra comunicación: Comunicación no verbal". ESIC, Madrid, 1999. p. 27

<sup>75</sup> RICCI, Pio E. y CORTESSI Santa. "Comportamiento no verbal y comunicación". Gustavo Hill, Barcelona, 1980. p. 51

<sup>76</sup> SCHWARTZ, J. "Men's clothing and the negro". Phylon. 1963. pág. 224.

<sup>77</sup> Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 22a ed. [Consultada el 19 de mayo del 2009] [En línea] [http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=respeto](http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=respeto)

<sup>78</sup> Ibidem.

<sup>79</sup> Ibidem.

<sup>80</sup> Ibidem

<sup>81</sup> Ibidem

<sup>82</sup> Ibidem

<sup>83</sup> KREJCIE, Robert V., Morgan, Daryle W., "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement, 1970.

**Cuadro 20. Usuarios**

Nombre de la Biblioteca	Total de usuarios a observar	
	Préstamo	Consulta
<b>Biblioteca Central</b> UNAM	278	47
<b>Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología</b> IPN	160	19
<b>Biblioteca Gregorio Torres Quintero</b> UPN	141	113
<b>Biblioteca Francisco Xavier Clavijero</b> UIA	278	73
<b>Biblioteca Central</b> ITESM-CCM	196	28
<b>Biblioteca</b> ANAHUAC SUR	63	23

Asimismo la cédula de observación contó con 7 reactivos cerrados con opciones múltiples (**Ver anexo II**).

### **3.1 Análisis de los resultados del cuestionario aplicado al personal bibliotecario**

De 102 cuestionarios a aplicar sólo 90 fueron contestados por los bibliotecarios que se encuentran en las áreas de préstamo y consulta respectivamente, lo que representó 88% del total de la población a encuestar y el 12% restante no contestó.

Cabe comentar que algunas de las causas por las cuales no fueron contestados los cuestionarios por los bibliotecarios que trabajan en la UNAM fueron debido a que no existía disposición por parte de ellos, principalmente el personal sindicalizado y en muchos de los casos se dejaron los cuestionarios y ya no fueron devueltos.

Los resultados obtenidos al analizar cada uno de los cuestionarios que se aplicaron son los que a continuación se mencionan:

**Tabla 1. Máximo grado de estudios**

Grado	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Posgrado	4	0	0	0	3	1	8	8%
Licenciado en Bibliotecología	1	2	1	1	5	3	13	13%
Licenciado en otra carrera	5	1	0	3	9	2	20	20%
Pasante	0	2	1	2	1	1	7	7%
Preparatoria	3	2	0	3	15	3	26	25%
Otro	2	0	1	4	7	2	16	16%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	12%
Total	15	7	3	13	52	12	102	100%

Con relación al primer reactivo que corresponde al máximo grado de estudios (Ver tabla 1), se observa que un alto porcentaje (25%) de bibliotecarios tienen nivel académico de preparatoria y en un 20% en otras carreras, como psicología, contaduría, filosofía, administración, ingeniería en mecánica, educación, biología, historia, trabajo social, el 16% de la población tienen otro nivel de estudios y en un 13% es personal con la carrera en bibliotecología y el 7% son pasantes en la misma carrera, 12% no contestaron la encuesta.

**Tabla 2. Edad**

Edad	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Menos de 15 años	0	1	0	0	3	0	4	4%
15-30 años	3	4	1	1	12	1	22	22%
31-40 años	7	1	1	9	5	4	27	26%
41-50 años	3	1	1	3	17	5	30	29%
51-60 años	1	0	0	0	3	2	6	6%

<b>61-70 años</b>	1	0	0	0	0	0	1	1%
<b>71-80 años</b>	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>No contestaron</b>	0	0	0	0	12	0	12	12%
<b>TOTAL</b>	15	7	3	13	52	12	102	100%

En lo que corresponde a la edad (Ver tabla 2) cabe destacar que la mayoría del personal bibliotecario que brinda los servicios bibliotecarios se encuentra distribuida en el rango de 41-50 años que representa el 29%, seguida del rango de 31-40 años, con un total de 27 sujetos con un porcentaje de 26%, y posteriormente el rango de 15-30 años, 12 % no contesto la encuesta.

**Tabla 3. Puesto de desempeña**

<b>Puesto</b>	<b>IBERO</b>	<b>ITESM</b>	<b>ANAHUAC</b>	<b>IPN</b>	<b>UNAM</b>	<b>UPN</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Coordinador y/o supervisor</b>	1	0	0	0	0	0	1	1%
<b>Bibliotecario de servicios</b>	9	7	3	12	39	12	82	80%
<b>Otro</b>	5	0	0	1	1	0	7	7%
<b>No contestaron</b>	0	0	0	0	12	0	12	12%
<b>TOTAL</b>	15	7	3	13	52	12	102	100%

Referente a los puestos en los que se desempeñan los bibliotecarios cabe destacar que en un porcentaje muy alto (80%) la mayoría ocupa el puesto de bibliotecario de servicios, ya sea en el área de préstamo o bien en el área de consulta, cabe destacar, sólo un coordinador también brinda servicios bibliotecarios. No contestaron la encuesta el 12% de la población.

Cabe concluir que pocos son los coordinadores que se involucran en lo áreas de servicio, sólo el personal destinado para estas áreas como lo es el bibliotecario de servicios se encuentra realizando esta función en los módulos de servicio.



**Tabla 4. Tipo de contratación**

Puesto	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Planta y/o base	15	7	3	11	40	11	87	85%
Honorarios	0	0	0	2	0	1	3	3%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	12%
<b>TOTAL</b>	15	7	3	13	52	12	102	100%

El tipo de contratación (Ver tabla 4) bajo el cual están laborando los bibliotecarios en cada una de las instituciones y con base a la aplicación de este reactivo se refleja que en un 85% el personal de servicios tiene un contrato base y el 3% labora por honorarios. 12% de la población no contestaron la encuesta.

Lo anterior nos hace pensar que hay seguridad por permanecer laborando fijamente en sus áreas de trabajo por un tiempo no determinado tanto en las instituciones públicas como privadas, pocos son realmente los que no tiene una seguridad laboral.

**Tabla 5. Perfil de contratación**

Puesto	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Profesor	5	0	0	1	0	2	8	8%
Investigador	2	0	0	0	0	0	2	2%
Profesionista de apoyo / Académico	3	0	0	0	8	0	11	11%
Administrativo /Sindicalizado	3	4	3	7	32	8	57	56%
Auxiliar	2	3	0	5	0	2	12	12%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	12%
<b>TOTAL</b>	15	7	3	13	52	12	102	100%

Con relación al perfil de contratación (Ver tabla 5) bajo el cual están contratados los bibliotecarios tanto de las instancias públicas como privadas los resultados arrojaron que un porcentaje alto (56%) tiene un perfil como administrativo/sindicalizado y un 12% están contratados con un perfil de auxiliar,

Por lo anterior se concluye que la mayor parte del personal forma parte de un sindicato, seguido de bibliotecarios que por el perfil que tiene están contratados como profesionista de apoyo o personal académico.

**Tabla 6. Antigüedad en que el bibliotecario realiza las mismas funciones**

Antigüedad	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Menos de 2 años	0	0	0	4	0	2	6	6%
2 a 5 años	5	2	0	4	9	3	23	23%
6 a 8 años	3	2	1	1	2	0	9	9%
9 a 10 años	2	0	0	1	1	2	6	6%
11 a 15 años	0	2	1	1	22	2	28	27%
Más de 15 años	5	1	1	2	6	3	18	18%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	12%
<b>TOTAL</b>	15	7	3	13	52	12	102	100%

La antigüedad de 11 a 15 años es el rango de mayor porcentaje (32%) en que se encuentra la población realizando las funciones de préstamo como de consulta, seguido de 2 a 5 años que representa un 23% y el 18% de los sujetos ha laborado por más de 15 años.

Podemos deducir que el personal destinado a estas áreas de servicio lleva tiempo trabajando en estos puntos de servicio por lo que se deduce que conoce muy bien las funciones que sus puestos demandan.

**Tabla 7. Descripción del espacio de trabajo**

Puesto	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Formal	2	3	1	4	13	5	28	25%
Cálido	7	3	1	7	7	7	32	28%
Privado	4	0	1	0	0	0	5	4%
Familiar	0	0	0	0	9	0	9	8%
Compulsivo	0	0	0	0	1	0	1	1%
Desagradable	1	0	0	0	15	0	16	14%
Incómodo	0	1	0	2	7	1	11	10%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	11%
<b>TOTAL</b>	14	7	3	13	64	13	114	100%

En la tabla 7, se distingue que predomina dentro de los espacios de trabajo un ambiente cálido representado por un porcentaje 28% seguido de un ambiente formal con un 25%. Como última opción y que fue la menos representada por un porcentaje mínimo es un ambiente desagradable.

Se puede concluir que mientras realizan su trabajo los sujetos se sienten relajados y cómodos, es decir que la combinación de colores, los muebles y demás objetos hacen que su espacio sea de mayor bienestar. Asimismo el ambiente formal predominó como un espacio de trabajo en donde la formalidad ante los usuarios determinada por los momentos y el cumplimiento de sus funciones lo distingue.

**Tabla 8. Aspectos a considerar por el bibliotecario cuando atiende a los usuarios**

Puesto	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Sexo	0	0	0	0	1	0	1	1%
Presencia Física	1	0	0	1	2	0	4	5%
Nacionalidad	0	0	0	0	0	0	0	0%
Estatus Social	0	0	0	0	0	0	0	0%
Forma de vestir	0	0	0	0	0	0	0	0%

Procedencia Institucional	1	1	0	0	0	1	3	4%
Grado Académico	3	0	2	0	1	0	6	7%
Ninguno de los anteriores	11	6	1	11	19	11	59	69%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	14%
<b>TOTAL</b>	16	7	3	12	35	12	85	100%

Con base al reactivo que se aplicó para identificar si algún aspecto influye para brindar el servicio, se percibió que los 85 encuestados un 69% respondieron que ningún aspecto influye para brindar un servicio de información. Y el 14% de la población no contestó la encuesta.

Por lo anterior podemos deducir que ningún aspecto de los mencionados en la tabla 8 influye para brindar un servicio, es decir que a todos los bibliotecarios tienen una actitud de servicio positiva sin importar clase social, sexo, presencia física o algún otro aspecto que condicione su trabajo.

**Tabla 9. Influyen o no los aspectos en el bibliotecario**

¿Influyen los aspectos?	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
SI	3	1	2	0	7	1	14	16%
NO	12	6	1	13	17	11	60	70%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	14%
<b>TOTAL</b>	15	7	3	13	36	12	86	100%

70% de la población determinó con base a la evaluación, que los aspectos como estatus social, forma de vestir, procedencia institucional, grado académico entre otros aspectos no afectan a el bibliotecario cuando prestan sus servicios de información.

Por lo anterior es de afirmarse que en las instituciones públicas como privadas estos aspectos no tienen gran relevancia, a todos los usuarios se les trata bien ya que lo principal es brindar un buen servicio al público en general. Para

reforzar este reactivo se aplico una pregunta abierta siendo las respuestas las siguientes (Ver tabla 10)

**Tabla 10. Aspectos que influyen en el bibliotecario para atender al usuario**

¿Por qué?	
Respuesta	Total
A todos los usuarios se les atiende por igual	5
a todos se atienden por sus necesidades	3
Adaptarse todos los modos	1
Atender a todos los usuarios	1
Depende de la forma de conducirse	1
El bibliotecario debe ser imparcial	1
El servicio se brinda sin excepción	1
El servicio se da por igual	1
Hay que ser responsable con el trabajo	1
La biblioteca tiene un reglamento y hay que cumplirlo	1
Lo importante es dar el servicio	1
Los usuarios quedan satisfechos	1
Mismo trato a todos	1
No se niega el servicio a ningún usuario	1
Nivel académico	1
No a todos se les puede dar el mismo nivel de servicios por el nivel de conocimientos que tienen	1
No afecta el servicio que se brinda	2
No contesto	9
No hay discriminación	3
No influye	8
Se brinda el servicio sin distinción	1
Se daría el servicio más amable y más rápido	1
Se debe brindar el mismo servicio	1
Se debe dar el mismo servicio	1
Se debe tener conocimientos básicos para atender a los usuarios	1
Se debe tener un adecuado tacto para el trato	1
Sólo es un servicio	1
Somos biblioteca pública	1
Todos deben ser atendidos	1

Todos los usuarios son iguales	1
Todos merecen respeto	1
Todos son iguales	4
Todos son usuarios	2
Todos tienen derecho a la información	1

En conclusión puede decirse que fueron diversas y variadas las respuestas de este reactivo sin embargo cabe destacar que en su mayoría los bibliotecarios opinan que no influyen los aspectos, con este acierto reforzamos la preguntas anteriores en pensar que efectivamente los aspectos no influyen de ninguna manera.

**Tabla 11. Impresión de la imagen del usuario en el bibliotecario**

¿La imagen del usuario influye en el bibliotecario?	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Si	0	0	4	3	9	1	17	20%
No	15	7	2	10	12	10	56	66%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	14%
<b>TOTAL</b>	15	7	6	13	33	11	85	100%

La impresión que causa la imagen del usuario en el bibliotecario (Ver tabla 11) arrojó que en un porcentaje alto que corresponde al 66% los sujetos opinaron que la imagen no influye y el 20% restante aseguró que si influye.

Podemos afirmar que el servicio que brindan los bibliotecarios no está determinado por la primera impresión que tienen de los usuarios, es decir de la imagen que proyectan éstos al solicitar un servicio. Para reforzar el reactivo se llevo a cabo una pregunta abierta y las respuestas fueron las siguientes (Ver tabla 11)

**Tabla 12. Impresión del usuario en el bibliotecario**

¿Por qué?	
Respuesta	Total
En caso de mejora	1
Algunas personas imponen	1
Algunos son muy groseros	1
Aprendes a conocerlos	1
Aprendes a conocerlos	1
Así uno enmienda sus errores	1
Atender bien al usuario	1
Cada usuario es diferente	3
Depende de la forma en solicitar la información	1
Depende de la forma en solicitar la información	1
El respeto, igualdad	1
El tipo de educación afecta la actitud	1
Es algo normal	1
Es importante ser empático	1
Hay muchos usuarios que son cerrados	1
la situación es diferente no afecta	1
Mejorar el servicio	1
Mejorar el servicio	1
Mismo trato a todos	11
No importa el aspecto del usuario	1
No influye	4
No tiene que ver la presencia con el servicio	1
Nos predisponemos	1
se atiende a todos por igual	1
Se le otorga el servicio al usuario sin ningún problema	1
Se pueden detectar fallas no errores y se pueden corregir	1
son déspotas	1
Toda persona merece respeto, independientemente de su imagen	1
Todos merecen el servicio	1
Todos necesitan información	1
No contesto	23

La mayor parte de los sujetos opino que a todos los usuarios se les debe tratar por igual, tanto en instituciones públicas como privadas lo cual indica y refuerza que ningún aspecto afecta en el momento de brindar un servicio de información.

**Tabla 13. Contacto visual del usuario cuanto habla con el bibliotecario**

¿Cómo es el usuario cuando habla con el bibliotecario?	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Mantiene el contacto visual	14	6	3	11	14	9	57	67%
No lo mira a los ojos	0	0	0	0	5	4	9	11%
Observa para otro lado	1	0	0	2	4	0	7	8%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	14%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la tabla 13, 57 sujetos que representa porcentaje el 67% de la población, mantiene el contacto visual con el bibliotecario cuando solicita un servicio, es decir que mantiene el interés de la información que le está brindando el bibliotecario en ese momento. Otro 11% no lo mira a los ojos o en su caso los sujetos en un porcentaje de 8% observa hacia otro lado.

**Tabla 14. Actitud del usuario al solicitar el servicio**

Actitud cuando se solicita el servicio	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Respetuoso	4	6	3	7	12	4	36	42%
Altanero	0	0	0	1	1	1	3	4%
Grosero	1	0	0	0	2	0	3	4%
Sonriente	0	1	0	0	0	0	1	1%
Apenado	0	0	0	0	0	1	1	1%
Incomodo	4	0	0	2	3	0	9	11%
Amable	8	0	0	4	2	6	20	24%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	14%



TOTAL	17	7	3	14	32	12	85	100%
-------	----	---	---	----	----	----	----	------

Los resultados que se obtuvieron del reactivo arrojaron que 36 sujetos que representan el 42% opinaron que el usuario es respetuoso cuando solicita el servicio en el mostrador, seguido de un 24% que opinó que los usuarios son amables y en un 14% les resulta incomodo la actitud del usuario. No contestaron el cuestionario 12 sujetos.

**Tabla 15. Actitud que tiene el usuario antes de solicitar el servicio**

Puesto	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Saludo de mano	2	2	0	1	1	0	6	7%
Saludo de Beso	0	2	1	0	0	0	3	4%
Un abrazo	0	1	0	0	0	0	1	1%
Abrazo y Beso	0	0	0	0	0	0	0	0%
Saludo Verbal	3	7	2	2	13	10	37	44%
No saluda y solicita la información	9	0	0	6	9	2	26	31%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	14%
TOTAL	14	12	3	9	35	12	85	100%

En la tabla 15 se observa que en un 44 % de los sujetos encuestados saludan verbalmente al bibliotecario antes de solicitar el servicio en mostrador y un 31% no saluda y solicita la información requerida y en un porcentaje bajo saluda de mano o beso.

En conclusión podemos decir que la mayoría de los usuarios tienen una actitud funcional-profesional es decir el usuario es muy directo con el biblioteca sin embargo por otro lado determinada población muestra un acto de cortesía para con los bibliotecarios, lo cual hace que el servicio sea más grato para el usuario y para el bibliotecario.

**Tabla 16. Contacto físico con el usuario**

Puesto	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Si	2	1	1	0	1	1	6	7%
No	13	6	2	13	22	11	67	79%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	14%
<b>TOTAL</b>	15	7	3	13	35	12	85	100%

Del cuadro se puede observar que el 79% que representa una población de 67 sujetos opinó que cuando brinda un servicio no existe contacto físico con el usuario y un 7% difirió en afirmar que si existe contacto físico con los bibliotecarios.

Para reafirmar las respuestas del reactivo anterior, se procedió a aplicar una pregunta abierta, que nos arrojó los siguientes datos (Ver tabla 18)

**Tabla 17. Aspectos del contacto físico con el usuario**

¿Por qué?	
Respuesta	Total
A todos se les atiende	1
A todos se les da mejor servicio	3
A todos se les debe tratar por igual en todos lados	2
Depende del trabajo	1
El servicio se da con o sin saludo	1
El servicio se debe brindar a todos de igual manera	1
El servicios se da contesten o no	1
Es mejor la comunicación	1
Es sólo la forma de saludar	1
Hay empatía con el usuario	2
Mi función es dar buen servicio a todos	1
No contesto	33
No hay contacto	9
No se ha dado	1
No tiene que ver con la atención al usuario	1

Por la actitud positiva	1
Por la integridad de personal	1
Se afecta cuando hay amistad	1
Se respeta al usuario y se atiende	1
Sólo con usuarios conocidos	1
Todos los usuarios son iguales	1

Se concluye que los sujetos no tienen ningún tipo de contacto con los usuarios y se afirma asimismo que el saludo no condiciona la atención que se le debe brindar al usuario.

**Tabla 18. Afecta el tipo de institución pública o privada en la actitud para brindar el servicio**

Puesto	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Si	3	1	2	0	4	0	10	12%
No	12	6	1	13	19	12	63	74%
No contestaron	0	0	0	0	12	0	12	14%
<b>TOTAL</b>	15	7	3	13	35	12	85	100%

A través de los resultados arrojados en la tabla 18, los sujetos en un 74% opinan que el tipo de institución ya sea pública o privada en donde se encuentra la biblioteca no afecta en la actitud del bibliotecario para otorgar un servicio y un 12% opinaron que si afecta.

Para reforzar este reactivo se procedió a aplicar una pregunta abierta, la cual arrojó los siguientes resultados (Ver tabla 20)

**Tabla 19. Aspectos en la actitud para brindar el servicio en instituciones públicas o privadas**

¿Por qué?	Total
A todos se les atiende por igual	5

Adaptarse a todos	1
Brindar el servicio con buen a actitud	1
Depende de la institución	1
Devengo el salario por una actividad	1
El servicio es prioritario	1
El trabajo es concentrado en el trabajo	1
En esta institución el alumno es un cliente y algún mal entendido repercute hacia la persona que brinda el servicio	2
la actitud siempre debe ser la misma	1
Las bibliotecas son para todo el público	1
Marca un ritmo de trabajo o actitud de servicio	1
Nivel de escolaridad	1
No contesto	21
No hay discriminación	2
No influye el tipo de institución	2
Nos pagan para atender al usuario	1
Por cuestión ética	1
Por el compromiso que hay con el usuario	1
Se tratan a todos por igual	15
Si acuden a la biblioteca es porque necesitan el servicio	1
Siempre hay diferencias	1
Siempre hay que brindar el servicio	6
Solo se presta el servicio	1
Todas son importantes	
Todo usuario merece buen trato independientemente de la institución	2
Trabajaría igual si estuviera en una institución privada	1
Valores y educación	1

Se puede concluir y reafirmar con el cuadro anterior que no importando el tipo de institución el bibliotecario desempeña sus actividades por que a todos los usuarios se les debe tratar con el mismo profesionalismo no importando el tipo de institución y siempre demostrando la ética para trabajar y tratando a todos por igual.

**Tabla 20. Imagen del usuario que tiene el bibliotecario**

¿Por qué?	
Respuesta	Total
Agradable y respetuoso	4
Amable	12
Amable y altanero	2
Amable, respetuoso, altanero	3
Amable, educado, limpio	1
Amables, enojones, groseros	1
Cliente	1
Cordiales	1
Depende de cómo los atendamos responden	2
Despistados, no respetan	1
Déspotas, altaneros	1
Educados, depende de la carrera que estudien	1
Educados, el usuario no es sociable	1
El usuario de bachillerato es grosero y el de licenciatura es respetuoso	1
El usuario es nuestra filosofía	1
Es un cliente al que hay que atender, amables y respetuosos. Por el tipo de institución y por el hecho de que paga el usuario casi hay que rendirle honores	1
Exigentes	1
Exigentes, amables y groseros	15
Frío, cerrado, distante	1
Groseros y respetuosos	1
Indiferente	1
Inseguros	1
Jóvenes que requieren un servicio eficaz, eficiente para resolver sus necesidades	1
Los usuarios que no pertenecen a la institución son muy groseros, los académicos todo quieren rápido	1
No debe importar la imagen	1
Persona que solicita un servicio	1
Persona importante de la biblioteca	1
Por el nivel económico de los usuarios hay alumnos que son amables respetuosos educados pero también hay otros que son prepotentes	1
Prepotentes, groseros agresivos, amables	1
Respetuoso, amables, sociables	2

Respetuosa con la espera de ser tratado de la misma manera	1
Respetuoso	2
Respetuoso, amable, cortés	2
Respetuoso, formal, informal	2
Son educados pero depende del área académica	3

Se puede percibir con los resultados arrojados en la tabla anterior que en la su mayoría en las bibliotecas universitarias tanto públicas como privadas los usuarios son exigentes, amables, respetuosos, educados sin embargo cabe destacar que por lo menos en más de una frecuencia se considera al usuario grosero, altanero, déspotas.

### 3.2 Análisis de resultados de la cédula de observación aplicada al área de préstamo.

**Tabla 21. Vestimenta**

Vestimenta	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Formal	15	21	0	31	0	15	82	7%
Informal	263	175	63	129	278	126	1034	93%
<b>TOTAL</b>	278	196	63	160	278	141	1116	100%

En la tabla 21 se visualiza que 1034 sujetos que representan el 93% visten de manera informal para acudir a sus actividades laborales y el otro 7% visten de manera formal, es decir que portan uniforme.

**Tabla 22. Contacto físico del usuario con el bibliotecario**

Contacto físico	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Verbal	246	128	61	108	128	94	765	69%
Mano	18	19	2	9	0	0	48	4%
Beso	0	13	0	0	0	0	13	1%
Abrazo	0	0	0	0	0	0	0	0%
Abrazo y beso	0	3	0	0	0	0	3	0%
No saluda	14	33	0	43	150	47	287	26%

<b>TOTAL</b>	278	196	63	160	278	141	1116	100%
--------------	-----	-----	----	-----	-----	-----	------	------

Como se puede observar en la tabla 22, el contacto físico que existe del usuario con el bibliotecario se observó que un 69% de los sujetos el saludo es verbal y en un 26% los sujetos no saludan.

**Tabla 23. Distancia física entre el usuario y el bibliotecario**

Distancia física	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Intima	0	0	0	0	0	0	0	0%
Personal	278	196	63	160	278	141	1116	100%
Social	0	0	0	0	0	0	0	0%
Pública	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	278	196	63	160	278	141	1116	100%

El 100% de los sujetos observados mantienen una distancia definida como personal entre el usuario y el bibliotecario en los módulos de información, lo cual señala que es la más indicada para mantener una conversación más adecuada.

**Tabla 24. Conducta visual del usuario al preguntarle al bibliotecario**

Conducta visual	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Al sujeto	266	160	61	136	141	26	790	71%
A otra parte	12	36	2	24	137	115	326	29%
<b>TOTAL</b>	278	196	63	160	278	141	1116	100%

De los sujetos observados en el módulo de préstamo se detectó que un 71% del total de la población mantiene una conducta visual al sujeto y el 29% restante observa hacia otra parte.

**Tabla 25. Conducta visual del usuario al responder al bibliotecario**

Conducta visual	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Al sujeto	194	157	39	93	141	24	648	58%
A otra parte	84	39	24	61	137	117	462	42%
TOTAL	278	196	63	154	278	141	1110	100%

Se observó que el 58% de los usuarios tienen una conducta visual hacia el bibliotecario cuando éstos le responden y el 42% restante observan hacia otra parte cuando solicitan el servicio de préstamo.

**Tabla 26. Actitud del usuario al preguntarle al bibliotecario**

ACTITUD	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Respetuoso	160	88	32	120	278	108	786	71%
Amistoso	80	46	19	14	0	7	166	15%
Enojado	4	3	2	4	0	0	13	1%
Altanero	0	6	0	5	0	0	11	1%
Amable	34	15	10	6	0	25	90	8%
Incomodo	0	20	0	5	0	1	26	2%
Apenado	0	18	0	3	0	0	21	2%
TOTAL	278	196	63	157	278	141	1113	100%

El 71% de los sujetos observados tiene una actitud respetuosa hacia el bibliotecario, seguida de una actitud amistosa, representada en un 15% y un 8% se mostraron amables con el bibliotecario.

**Tabla 27. Actitud del usuario al responderle al bibliotecario**

ACTITUD	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Respetuoso	140	97	29	114	268	107	755	68%
Amistoso	100	46	22	20	0	10	198	18%
Enojado	4	3	2	5	0	0	14	1%



Altanero	0	0	0	0	0	0	0	0%
Amable	34	12	10	6	10	23	95	9%
Incomodo	0	26	0	4	0	1	31	3%
Apenado	0	12	0	3	0	0	15	1%
<b>TOTAL</b>	278	196	63	152	278	141	1108	100%

Se observó que la actitud del usuario ante el bibliotecario cuando le respondió, muestro que en un 68% los sujetos tienen una actitud respetuosa y un 18% demostró una actitud amistosa, pocos usuarios mostraron una actitud incomoda o apenada.

### 3.3 Análisis de resultados de la cédula de observación aplicada al área de consulta

**Tabla 28. Vestimenta**

Vestimenta	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Formal	2	4	5	0	0	10	21	7%
Informal	71	24	18	19	47	103	282	93%
TOTAL	73	28	23	19	47	113	303	100%

Se pudo observar que 248 sujetos que representa el 93% visten de manera informal y un total de 22 que representa el 7% visten de manera formal.

**Tabla 29. Contacto físico del usuario con el bibliotecario**

Contacto físico	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Verbal	53	20	15	7	35	87	217	72%
Mano	2	0	2	0	0	15	19	6%
Beso	0	0	0	0	0	0	0	0%
Abrazo	0	0	0	0	0	0	0	0
Abrazo y beso	2	0	0	0	0	5	7	2%
No saluda	16	8	6	12	12	6	60	20%

TOTAL	73	28	23	19	47	113	303	100%
-------	----	----	----	----	----	-----	-----	------

El 72% de los sujetos observados mantienen un contacto físico con el bibliotecario verbalmente y en un 20% el resto de la población no saluda.

**Tabla 30. Distancia física entre el usuario y el bibliotecario**

Distancia Física	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Intima	42	24	0	6	19	35	126	41%
Personal	31	5	23	13	28	72	172	57%
Social	0	0	0	0	0	5	5	2%
Pública	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	73	29	23	19	47	113	303	100%

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron al observar a los sujetos un 57% de la población mantiene una distancia personal y el 41% representa una distancia íntima entre el usuario y el bibliotecario en el mostrador de consulta.

**Tabla 31. Conducta visual del usuario al preguntarle al bibliotecario**

Conducta visual	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Al sujeto	73	26	16	17	45	113	290	96%
A otra parte	0	2	7	2	2	0	13	4%
TOTAL	73	28	23	19	47	113	303	100%

Con base en la observación se demostró que la conducta visual que mantiene el usuario al sujeto fue al sujeto representado por un 96% mientras que el 4% restante el sujeto observa hacia otra parte.

**Tabla 32. Conducta visual del usuario al responderle al bibliotecario**

Conducta visual	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Al sujeto	61	21	13	8	23	103	229	76%

A otra parte	12	7	10	11	24	10	74	24%
TOTAL	73	28	23	19	47	113	303	100%

En la tabla 32 se demuestra con base al 76% que la conducta visual que mantiene el usuario es directa hacia el sujeto mientras que el 24% del resto de la población observa hacia otra parte.

**Tabla 33. Actitud del usuario al preguntarle al bibliotecario**

Actitud del usuario	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Respetuoso	58	18	10	18	37	85	226	74%
Amistoso	8	6	4	0	9	17	44	14%
Enojado	2	0	0	0	0	6	8	3%
Altanero	0	0	1	0	0	0	1	0%
Amable	4	3	0	0	0	5	12	4%
Incomodo	0	0	4	1	1	0	6	2%
Apenado	1	1	4	0	0	0	7	2%
TOTAL	73	28	23	19	47	113	303	100%

Se observó que el 74% de la población tiene una actitud ante el bibliotecario respetuosa y el 14% se muestra con él amistoso. Los porcentajes más bajos muestran actitudes amables, de enojo e incómodos.

**Tabla 34. Actitud del usuario al responderle al bibliotecario**

Actitud del usuario	IBERO	ITESM	ANAHUAC	IPN	UNAM	UPN	TOTAL	%
Respetuoso	52	16	10	18	35	80	211	70%
Amistoso	16	8	4	0	11	11	50	17%
Enojado	0	0	1	0	0	6	7	2%
Altanero	0	0	0	0	0	0	0	0%
Amable	4	3	0	0	0	16	23	8%
Incomodo	0	0	4	1	1	0	6	2%
Apenado	1	1	4	0	0	0	6	2%
TOTAL	73	28	23	19	47	113	303	100%

Durante la observación realizada a los sujetos se percibió que el 70% son respetuosos cuando les responde el usuario, y el 17% se muestran amistosos con el bibliotecario.

### 3.4 Análisis y discusión de los resultados

Pocas son las investigaciones que se han realizado con relación a la comunicación no verbal que se genera entre el usuario y el bibliotecario en bibliotecas universitarias, sólo se tiene el dato de una investigación que se realizó aproximadamente en el año de 1976 en la Universidad de Purdue en el estado de Indiana, U.S., el estudio se enfocó en investigar sistemáticamente los efectos de un toque breve y accidental en un contexto no íntimo, los resultados fueron sorprendentes al comprobar que los usuarios percibían al personal que brindaba los servicios y a la biblioteca en general de una calidad más favorable que aquellos usuarios que no habían sido tocados. En algunos casos el tacto representa un acto de aprecio, manifestación de apoyo, de entusiasmo, es decir que puede tener diferentes manifestaciones e impacto<sup>84</sup>

En México hasta nuestros días se carece de estudios que estén relacionados con la imagen que tiene el bibliotecario del usuario a través de la CNV en bibliotecas universitarias y ante la falta de investigaciones relacionadas con el tema no podemos obviar que esta información que se genera por medio de la comunicación no verbal no causa ningún impacto cuando se brinda y recibe un servicio bibliotecario.

La comunicación no verbal que se genera entre dos sujetos, estará determinada por aspectos tales como vestimenta de los sujetos, por las características del espacio de trabajo, grado académico, estatus social, actitudes, antigüedad laboral, preparación profesional, edad, género y otros aspectos<sup>85</sup> que sin duda condicionan la comunicación en el área de préstamo y consulta en instituciones públicas y privadas.

---

<sup>84</sup>FISHER, J. D., Rytting, M. y Heslin, R. Hands touching hands affective and evaluative effects of an interpersonal touch. En *Sociometry*, No. 39, 1976. p. 416-421.

<sup>85</sup>KNAPP, M. L. *La comunicación no verbal : el cuerpo y el entorno*. Buenos Aires; México : Paidós, 1994. p. 17.

La mayoría de los bibliotecarios que labora en los principales puntos de servicio como son el área de préstamo y consulta de las bibliotecas universitarias tanto públicas como privadas tienen estudios de nivel preparatoria y en segundo lugar destaca el personal que tiene alguna otra carrera universitaria. Estos datos nos indican que pocos son los sujetos con preparación en el área de bibliotecología que otorgan los servicios en las bibliotecas, tanto del sector público como del sector privado, es mínimo el servicio bibliotecario que otorgan profesionales en esta área.

Los bibliotecarios que forman parte del personal administrativo así como el personal profesional que desempeñan sus funciones tanto en el área de préstamo como en el área de consulta de las bibliotecas de ambos sectores tienen una edad dentro del rango de 41-50 años, seguido por el rango de 31-40 años. Por lo anterior podemos afirmar que el personal relativamente tiene una edad adulta, madura que conjugado con la antigüedad cumplen objetivamente con la responsabilidad encomendada.

Los sujetos encuestados en las bibliotecas del sector público como privado son bibliotecarios dedicados al área de servicios y, sólo un coordinador de una de las bibliotecas del sector privado presta servicio a los usuarios de su biblioteca. Por lo que podemos deducir que el personal profesional adscrito a las coordinaciones se involucra escasamente con las áreas de servicio al público y el personal no profesional en la carrera otorga el servicio bibliotecario, lo cual detona como un indicador de que es indispensable que exista personal profesional para brindar mejores servicios.

La mayor parte del personal administrativo y profesional que se encuentra en los puntos de servicio de préstamo y consulta son bibliotecarios que tienen un tipo de contratación de planta y/o base, por lo que se puede deducir que se mantienen trabajando con una seguridad laboral estable.

De once a quince años de antigüedad destaca el personal bibliotecario desempeñando sus funciones en las bibliotecas universitarias en el sector público como privado; seguido de aquellos bibliotecarios que han permanecido laborando dentro de un rango de dos a cinco años. Por lo que con certeza afirmo que es personal que conoce e identifica cuáles son sus funciones a desempeñar en las áreas de servicio de préstamo como consulta.

Con base a los resultados presentados se obtuvo que el personal que labora en las bibliotecas universitarias tanto públicas como privadas tienen un perfil de contratación designado como personal administrativo/sindicalizado. Por lo que se deduce que estas personas se distinguen por formar parte de un sindicato, lo cual permite pensar que es por esa razón que la mayor parte del personal sólo cuenta con nivel mínimo de estudios. El resto de los sujetos encuestados se designan como personal profesionista y/o académico. Este personal se caracteriza por ser personal con alguna preparación profesional con nivel de licenciatura o posgrado.

Cabe afirmar que en un porcentaje mínimo este personal bajo este perfil no se encuentra brindando servicios bibliotecarios, en este sentido cabe confirmar lo que comenta Gallardo<sup>86</sup> de aquí radica la importancia del bibliotecario de servicios por que es el que se debe encontrar laborando en los principales puntos de servicio de toda biblioteca ya que es un eslabón en esa cadena de comunicación que se desarrolla dentro de la biblioteca, ya que es el intermediario entre la información y el usuario.

El espacio de trabajo que destacó por sus características en la investigación fue sin duda, aquellos lugares laborales en donde se percibe un ambiente de calidez es decir, son lugares que por sus elementos que las componen, las personas ubicadas en esos espacios se sienten más cómodas y relajadas<sup>87</sup>, por lo que

---

<sup>86</sup> RODRÍGUEZ GALLARDO, A. "Formación humanística del bibliotecólogo : hacia su recuperación". 2ª.ed. México : UNAM, CUIB, 2003. p. 248

<sup>87</sup> KNAPP, M. L. *Op. cit.*, p. 17.

considero que definitivamente el espacio influye en el personal de tal manera que éste disfruta de sus espacios laborales haciendo que sus actividades sean más agradables.

Los bibliotecarios opinaron que aspectos como vestimenta, sexo, apariencia física, estatus social, grado académico, nacionalidad entre otros aspectos<sup>88</sup> no influyen en el bibliotecario para brindar un servicio y este resultado se identificó en bibliotecas tanto del sector público como privado, por lo que considero que la atención que se brinda a los usuarios en las bibliotecas universitarias es de buena disposición y calidad en el servicio. En este sentido se difiere con lo que plantea Knapp, Ricci<sup>89</sup> y Míñquez<sup>90</sup> que los aspectos anteriormente mencionados influyen en la comunicación que se genera entre dos sujetos ya que la mayoría de los bibliotecarios opino que los usuarios se les debe tratar por igual.

Cabe reforzar que la impresión que genera la imagen del usuario en el bibliotecario definitivamente tampoco afecta o en su caso influye para continuar brindando el servicio al resto de los usuarios de la biblioteca. Lo anterior se debe a que de igual manera se les debe brindar el mismo trato a todos. Por lo anterior aseguro que la disposición del bibliotecario en general no importando su nivel de estudios, edad, antigüedad está en la mejor disposición de contribuir positivamente en su labor bibliotecaria.

El primer contacto que tiene el usuario con él bibliotecario cuando solicita el servicio es un contacto visual, por lo que se afirma que a través de este contacto se recibe y retroalimenta la información proporcionada. En este sentido y estrechamente ligado a lo que plantean los autores como Kolostany<sup>91</sup>, Knapp,

---

<sup>88</sup> KNAPP, M. L. *Op. cit.*, p. 177

<sup>89</sup> MÍNGUEZ VELA, Andrés. "La otra comunicación: Comunicación no verbal". ESIC, Madrid, 1999. p. 2

<sup>90</sup> RICCI, Pio E. y CORTESSI Santa. "Comportamiento no verbal y comunicación". Gustavo Hill, Barcelona, 1980. p. 51

<sup>91</sup> KOSTOLANY, F. "Conocer a los Demás por los Gestos". España. Mensajero. 1977 p. 119-129.



Ricci y Cortes<sup>92</sup>, Davis Flora<sup>93</sup> y Argyle<sup>94</sup> coinciden en que asegurar que la mirada está estrechamente ligada a la comunicación verbal; por lo que la cantidad de datos que esta puede proporcionarnos son de gran relevancia y de está depende la respuesta y actitud de la otra persona con la que se está comunicando.

Un alto porcentaje de los bibliotecarios que laboran en las bibliotecas de ambos sectores opinaron que el usuario se dirige al bibliotecario de las áreas de préstamo y consulta de forma respetuosa y amable, lo que significa y afirma que existe un gran respeto para el personal bibliotecario así como para el trabajo que desempeñan.

La actitud que tiene el usuario antes de solicitar información al bibliotecario en las áreas de consulta y de préstamo fue un saludo verbal. Por lo que se deduce que en el sector público como privado los alumnos muestran educación y atención al personal bibliotecario por otro lado cabe destacar que un porcentaje alto no saluda y solicita la información, es decir que los usuarios se muestran con una actitud fría ante la presencia del personal bibliotecario.

En un porcentaje alto los bibliotecarios opinaron que cuando interactúan con los usuarios no existe ningún tipo de contacto físico, es decir sólo se dedican a brindar el servicio.

El tipo de institución sea ésta pública o privada definitivamente no influye en el personal para otorgar el servicio bibliotecario en las áreas de préstamo y consulta, variadas fueron las respuestas para respaldar esta afirmación en general entre las que más destaque sin duda fue que a todos los usuarios se les debe tratar por igual independientemente del tipo de institución en donde se encuentren. Con

---

<sup>92</sup> RICCI, Pio E. y CORTESSI Santa. *Op cit p.67*.

<sup>93</sup> DAVIS, Flora. "La comunicación no verbal". Madrid : Alianza. 1989. p. 19.

<sup>94</sup> ARGYLE, M. "Psicología del Comportamiento Interpersona". Madrid : Alianza. 1994. p. 264.

lo anterior afirmamos que el tipo de sector no condiciona la calidad de los servicios que se otorgan en las bibliotecas universitarias sean éstas públicas o privadas.

La opinión en general que destacó con relación a la imagen que el personal que labora en las bibliotecas tiene del usuario fue muy acertada en comprobar que los usuarios en general son amables, respetuosos, cordiales, educados con los bibliotecarios. Cabe indicar también que existe un porcentaje bajo que opinó que si existen usuarios groseros, altaneros, mal educados con los bibliotecarios.

A continuación se presenta la discusión acerca de las cédulas de observación que se aplicaron en el área de préstamo y en el área de consulta.

La vestimenta que porta el usuario que acude al módulo de préstamo y consulta de las bibliotecas universitarias tanto del sector público y privado es informal, portan jeans, playera y/o camisa, tenis ó zapato casual las únicas personas que portan ropa más formal y en algunas bibliotecas es el personal bibliotecario.

Por lo anterior podemos afirmar que en el ámbito bibliotecológico las teorías que señalan autores como Knapp<sup>95</sup> y Mínguez Vela<sup>96</sup> no aplica, éstos autores afirman que la apariencia física y la forma de vestir en la mayoría de los casos y en nuestros días condiciona la comunicación verbal entre dos o más personas, con los resultados obtenidos en la cédula de observación se comprueba que para la comunicación que se genera entre el bibliotecólogo y el usuario no lo condiciona este factor.

El contacto físico del usuario con el bibliotecario que se genera en el módulo de préstamo y consulta, es casi nulo, el primer contacto que tiene el usuario con el bibliotecario es a través de un saludo verbal y no en su totalidad también en la

---

<sup>95</sup> KNAPP, M. L. *Op. cit.*, p.144

<sup>96</sup> MÍNGUEZ VELA, Andrés. *Op cit.* p.27

mayoría de los casos única y exclusivamente el usuario solicita la información requerida porque no saluda cuando acude a los mostradores de servicio.

Se confirma que la distancia física que existe entre el usuario y el bibliotecario en el servicio de préstamo es personal, es decir que es la ideal para mantener una conversación con una persona como lo afirma Hall<sup>97</sup> y Descamps<sup>98</sup>.

Se vislumbran dos tipos de distancia en los módulos de consulta, personal e íntima, para este último caso la información proporcionada es un acto de mayor confianza, además que la distancia entre los sujetos es más cercana, en este sentido coincide con las teorías de Hall<sup>99</sup> y Descamps<sup>100</sup>. Ambos autores respaldan esta teoría en afirmar que la comunicación generada es de forma más cercana y de mayor confianza en la información que se está solicitando y otorgando.

La conducta visual del usuario al preguntarle al bibliotecario en el módulo de préstamo y de consulta es la mirada hacia el sujeto, es decir que cuando solicita sus préstamos en el módulo lo observa fijamente a los ojos es decir, que presta toda su atención en la persona a quien le solicita lo que requiere. En este sentido Kolostany plantea que la mirada tiene unas funciones muy concretas. Si es positiva, denota que la comunicación pretende establecerse; si es negativa, advierte que no se desea la comunicación. Si el contacto ocular se muestra esquivo, manifiesta la repulsa al diálogo, la huida ante cualquier obstáculo, la evasión<sup>101</sup>. Asimismo Ricci y Cortes plantean que la mirada cumple una función importante a la hora de comunicar actitudes interpersonales y de instaurar relaciones, además se halla estrechamente ligada a la comunicación verbal<sup>102</sup>.

---

<sup>97</sup> HALL, Edward T. "La dimensión oculta". España. Silgo XXI. 1994 p.139-159.

<sup>98</sup> DESCAMPS, Marc-Alain. "El lenguaje del cuerpo y la comunicación corporal". Ediciones Deusto, Madrid. Pág. 126-128.

<sup>99</sup> HALL, Edward T. *Op cit.* p.142

<sup>100</sup> DESCAMPS, Marc-Alain. *Op. cit.* p. 127.

<sup>101</sup> KOSTOLANY, F. "Conocer a los Demás por los Gestos". España. Mensajero. 1977 p. 119-129

<sup>102</sup> PIO E. y CORTESSI Santa. "Comportamiento no verbal y comunicación". Gustavo Hill, Barcelona, 1980. p. 51

Por otro lado la conducta visual del usuario cuando le responde el bibliotecario por un lado es hacia el sujeto, sin embargo, cabe señalar que un alto porcentaje de usuarios observa hacia otro lado es decir, que presta poca atención a las respuestas que le proporciona el bibliotecario, en este sentido Kolostany<sup>103</sup> afirma que cuando la conducta visual se muestra esquiva, manifiesta la reprobación al diálogo, la huída ante cualquier obstáculo, la evasión. También es un buen indicador de agresividad.

La actitud del usuario al preguntarle al bibliotecario en ambos servicios es con respeto. Lo cual indica que es valorado el trabajo bibliotecario que realiza el personal de bibliotecas. De igual manera al responder el bibliotecario se muestra un alto porcentaje de respeto y atención hacia ellos.

---

<sup>103</sup> KOSTOLANY, F. *Op. Cit*, p. 119-129.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Son pocos los bibliotecarios profesionales en la carrera de bibliotecología que se desempeñan en los principales puntos de servicio en las bibliotecas universitarias tanto del sector público como del privado, asimismo cabe destacar que es importante considerar los años de antigüedad que llevan realizando su labor bibliotecaria. Lo anterior ha permitido sin duda brindar excelentes servicios a las diversas comunidades de usuarios que asisten a las bibliotecas no importando el sector en el que se encuentren laborando sea este público o privado.

Con esto se confirma el supuesto que indica que el sector en el que se desempeñan no influye para brindar los servicios bibliotecarios, sin duda el tipo de institución no condiciona al personal para poder brindar servicios de calidad.

El tipo de contratación del personal bibliotecario que labora en las áreas de préstamo y consulta es de base, es decir que tienen una estabilidad laboral segura, esta situación garantiza para ellos seguridad laboral dentro de sus áreas de trabajo; asimismo el perfil de contratación que destacó en los bibliotecarios fue que son personas que forman parte de un sindicato, aspecto importante que se suma a la estabilidad laboral que tienen.

Aunado a lo anterior cabe destacar la antigüedad que tiene el personal realizando sus funciones en sus espacios de trabajo, en su mayoría el personal tiene de 11 y 15 años. Estas variables respaldan sin duda el conocimiento y experiencia que reflejan los bibliotecarios en el trato que brindan a los usuarios, lo cual comprueba los dos supuestos de la investigación, es decir que no influye la imagen del bibliotecario para otorgar los servicios y por otro lado el tipo de institución no condiciona al bibliotecario.

Sin duda un espacio agradable, confortable y cálido, son elementos importantes que influyen para que el personal bibliotecario y sobre todo en el usuario para que éste se sienta cómodo al solicitar un servicio. Con base en la investigación realizada predominó que en los espacios de trabajo se percibe un ambiente de

calidez. Por lo regular en algunos espacios destaca el confort y la elegancia, en otros sin duda lo práctico, para fines de esta investigación y con los resultados arrojados en ambos sectores podemos afirmar que no afecta los aspectos mencionados con anterioridad, la mayor parte del personal bibliotecario se siente cómodo en sus espacios de trabajo lo cual no afecta ni determina el servicio brindado.

En consecuencia, se confirmó que aspectos como vestimenta, sexo, apariencia física, estatus social, grado académico, nacionalidad entre otros aspectos son indicadores que el bibliotecario no considera importantes para dar un servicio tanto en el área de préstamo como en el área de consulta. Es importante recalcar que por lo menos dentro del ámbito bibliotecológico estos factores no afectan al servicio, este resultado se refuerza aún más con los datos arrojados en la aplicación de la cédula de observación ya que se determinó que la mayoría de los usuarios y bibliotecarios visten de manera informal, con este resultado se confirma el supuesto que plantea que la imagen como un elemento clave de atención no influye en ningún sentido para brindar y recibir un servicio.

Respaldando lo anterior podemos afirmar que los elementos mencionados con anterioridad no influyen para brindar el servicio al usuario, una vez más confirmamos las hipótesis planteadas.

El contacto visual es el primer contacto que tiene el usuario con el bibliotecario lo cual permite que la información que brinda el usuario sea confirmada con esa comunicación que se da en primer instancia, por consiguiente se reafirma con los resultados obtenidos en la cédula de observación que cuando el usuario llega a preguntar al bibliotecario y de igual manera cuando le responden, el contacto que predomina es el visual por lo que de esta forma se afirma que la imagen del usuario no afecta en el bibliotecario cuando solicita un servicio de información.

El contacto visual es indispensable como primer contacto ya que forma parte de la atención que le preste el usuario al bibliotecario y que esta variable sin duda pasa a formar parte de la imagen que se genera en ese momento. Es importante

mencionar que se observó al aplicar la cédula de observación que cuando existen objetos (distractores) en los módulos de servicio contra resta la atención del usuario hacia el bibliotecario.

De forma amable y respetuosa se dirigen los usuarios a los bibliotecarios de las áreas de préstamo y consulta, asimismo el saludo de éstos es de manera verbal cuando se encuentran frente al bibliotecario. Es importante destacar el respeto que distingue a todo el personal bibliotecario para dirigirse con los usuarios, así como el que los usuarios le tienen a los bibliotecarios, estos resultados fueron corroborados tanto en la aplicación del cuestionario así como en la aplicación de la cédula de observación. Cabe indicar que también existe un porcentaje bajo que opinó que si existen usuarios groseros, altaneros, mal educados con los bibliotecarios, se confirma la primera hipótesis, estas variables sin duda influyen en la imagen y que afectan en el proceso de comunicación entre dos o más personas.

No existe ningún tipo de contacto físico con los usuarios, en la mayoría de los casos. El hecho de que exista contacto implica determinada actitud, ya sea negativa o positiva según lo afirman autores como Knapp. Lo anterior implica que se genere información que contribuirá de alguna forma para determinar la imagen que se pueda generar en el usuario y el bibliotecario.

El tipo de institución, pública o privada no afecta en el bibliotecario para atender al usuario, con esta afirmación se confirma la segunda hipótesis que supone que el tipo de organización condiciona al personal de la biblioteca para brindar los servicios de información.

La distancia en el módulo de consulta es íntima, es decir que el acercamiento físico entre el usuario y el bibliotecario es a menos de un metro de distancia, cabe comentar que un factor importante en este acercamiento es propiciado por el entorno, es decir por el mobiliario que se utiliza para brindar el servicio al público.

Diferente es la distancia que se presenta en el módulo de préstamo a domicilio la distancia es personal indicada para mantener una conversación entre dos

personas, con lo anterior se afirma una vez más que la distancia como parte importante de la comunicación no verbal aunada con la imagen no condicionan la actitud del bibliotecario con el usuario.

A raíz de los resultados obtenidos en la presente investigación se plantean las siguientes hipótesis:

- Existe poca presencia de personal bibliotecario con preparación académica en las áreas de servicio de las bibliotecas universitarias tanto en el sector público como privado.
- En el ámbito bibliotecario, la vestimenta formal o casual no determina la calidad en el servicio que brindan los bibliotecarios en las bibliotecas universitarias del sector público o privado.
- Existe respeto y reconocimiento de los usuarios por la labor bibliotecaria que desempeñan los bibliotecarios en las bibliotecas universitarias ubicadas en el sector público y privado.
- La distancia física íntima entre el usuario y bibliotecario en el mostrador de servicio determina el grado de confianza cuando se solicita un servicio bibliotecario.
- Los efectos de entorno en el medio afectan en el usuario cuando solicita un servicio bibliotecario.
- La conducta visual del usuario hacia el bibliotecario influye cuando solicita un servicio bibliotecario.



## BIBLIOGRAFÍA

Argyle, M. "Psicología del Comportamiento Interpersona". Madrid : Alianza. 1994. p. 264

Berlo, David K. *El proceso de la comunicación : introducción a la teoría y a la práctica*. Buenos Aires : Ateneo. 1976. p.34.

Brandt, R. *Human Relation: Principles and Practices*. De. Houghton Mifflin Company, USA. 1994.

Calva González, J. J. La comunicación organizacional en la biblioteca : una introducción. En *I Encuentro Nacional de Profesores y Estudiantes de Bibliotecología : memoria 23-27 oct. 1995*. México : UNAM, FF Y L; Oso, 1996. p. 59

Cestero Mancera, Ana María. *Comunicación no verbal y enseñanza de lenguas extranjeras*. Arco libros, Madrid, 1999

Colón Luna D. La imagen del bibliotecario [Consultada el 19 de mayo del 2005] [En línea] URL: <http://www.angelfire.com/amiga/alturas/lbc.html>

Davis, Flora. *La comunicación no verbal*. Alianza, Madrid, 1976.

Decamps, Marc-Alain. *El lenguaje del cuerpo y la comunicación corporal*. Ediciones Deusto, Madrid. Pág. 126-128.

*Directorio de centros de información : IBCON*. 22ª ed. México: IBCON, 2006, p 360

Elizondo, T. *Asertividad y escuela activa en el ámbito académico*. Trillas, México. 1998. p. 45

El sistema bibliotecario de la UNAM en cifras : recursos humanos 2006 En: *Biblioteca Universitaria*. – No 1, Ene-Jun 2007, p. 92

Fisher, J. D., Rytting, M. y Heslin, R. Hands touching hands afective and evaluative effects of an interpersonal touch. En *Sociometry*, No. 39 , 1976. p. 416-421.

Galeano, E. C. *Modelos de comunicación: desde los esquemas de "estímulo-respuesta" a la comunicación "contingente"*. Buenos Aires : Macchi, 1997. pp. 112-113

González Ramírez, José Francisco. *Lenguaje Corporal*. México : Edimat, 1998. P. 35

Gordoa, Álvaro. (Página consultada el 28 de junio de 2004). "¡Ojo, con tu imagen pública!" [On-line] Dirección  
URL:[http://www.eluniversal.com.mx/pls/o,resp/ol\\_tu\\_dinero.version\\_imprimir\\_t d?id\\_nota=1096](http://www.eluniversal.com.mx/pls/o,resp/ol_tu_dinero.version_imprimir_t d?id_nota=1096)

Hall, Edward T. *La dimensión oculta*. España. Silgo XXI. 1994 p.139-159.

Hernández Pacheco, F. *El bibliotecario emprendedor : un reto del siglo XXI*. México : Paidós, 1994. 373 p.

Horman, H. *Querer Decir y Entender*. Editorial Grijalbo, España. 1982

Instituto Politécnico Nacional. Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología "Ing. Víctor Bravo Ahuja". <http://azul.bnct.ipn.mx/servicios.htm#BNCT> (2 – julio – 2007)

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Biblioteca : colecciones. En: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/recursos/acervo.html>. (15 – Mayo -- 2007)

Knapp, M. L. *La comunicación no verbal : el cuerpo y el entorno*. Buenos Aires; México : Paidós, 1994. p. 17

Kostolany, F. *Conocer a los demás por los gestos*. España. Mensajero. 1977 p. 119-129

Las mejores universidades 2005-2006. (2005, 20 de agosto). En: *Reforma*, suplemento.

Maletzke, Gerhard. *Psicología de la comunicación social*. Ecuador : Intiyan, 1982. p. 52.

Martín Moreno, Carmen y Elías Sanz Casado. Aplicación de dos técnicas de recogida de datos para la realización de estudios de usuarios. En : *Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 15 No. 30 Ene.-Jun. 2001. p.196.

*Mass media : Meletke's model* [consultada el 18 de noviembre del 2005] [En línea] URL:<http://www.cultsock.ndirect.co.uk/MUHome/cshtml/index.html>

McEntee, Hielen. *Comunicación oral : para el liderazgo en el mundo moderno*. México : McGraw-Hill. 1996. p. 41

Mc Neil, B. and Jonson, D.J. *Patron behavior in libraries : a handbook of positive approaches to negative situations*. Chicago, London : ALA, 1996 160 p.

Mínguez Vela, Andrés. *La otra comunicación: Comunicación no verbal*. ESIC, Madrid, 1999

Moreno Jiménez, D. Importancia de implementar la red de comunicación organizacional más adecuada dentro de las bibliotecas mexicanas. En *Encuentro Nacional de Profesores y Estudiantes de Bibliotecología : memoria 23-27 oct. 1995 México : UNAM , FFYL; Oso, 1996*.

Mota, I. *Diccionario de la comunicación*. Tomo 1. México : Paraninfo, 1988. p. 63.

Mueller, M. E. Comunicacao, informacao, biblioteca : uma abordagem integradora – um questionamiento. En *R. Esc. Bibliotecon*, v.19, n.1 (Mar 1990) p 7-23

Paoli, J. Antonio. *Comunicación e información: perspectivas teóricas*. p. 5-15

Parejo, José. *Comunicación no verbal y educación*. Barcelona : Paidós. 1995. p.25.

Patrick A.May. Peanuts : a notes on intercultural communication. En *The Journal of Academia Librarianship* vol. 18 no. 3 p.212

Poyatos, F. *La comunicación no verbal, cultura, lenguaje y conversación*. Volumen 1. Madrid : Istmo, 1994. p. 129-134.

Prins, H. *The image of the library and information profession: how we see ourselves : an investigation : a report of an empirical study undertaken on behalf of IFLA's Round Table for the Management of Library Associations*. Munchen : K.G. Saur, 1995. p. 16

Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*. 22a ed. [Consultada el 19 de mayo del 2009] [En línea]  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=respeto](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=respeto)

Ricci Pio E. y Cortessi Santa. *Comportamiento no verbal y comunicación*. Gustavo Hill, Barcelona, 1980.

Roda Salinas, F. J. *Información y comunicación : los medios y su aplicación didáctica*. México : Gustavo Gili, 1992. p. 41.

Rodríguez Gallardo, A. *Formación humanística del bibliotecólogo : hacia su recuperación*. 2ª.ed. México : UNAM, CUIB, 2003. p. 248

Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. México : Plaza y Valdés. 2002. p.206.

Romero Tejeda, E. N. *La visibilidad del bibliotecólogo ante la comunidad de universidades privadas del Distrito Federal*. México : E. N. Romero Tejeda, 2004. Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM. Facultad de Filosofía y Letras, División de Estudios de Posgrado. p. 24

Scott, M. y Powers, W. *La Comunicación Interpersonal como Necesidad*. Madrid : Narvea, 1985. p. 74.

Shera, J. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México : UNAM, CUIB, 1990. p. 3

Schwartz, J. *Men´s clothing and the negro*. Phylon. 1963. pág. 224.

Trujillo Rexach, M.E. *Nuevos retos del profesional de la información a las puertas del tercer milenio*. En *Universo Diagnóstico*, 1 (1), 2000, p. 16

Universidad Anahuac. México Sur. Presentación : Colecciones En: <http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/presenta1.htm> (15 – Mayo -- 2007)

Universidad Iberoamericana. Biblioteca “Francisco Xavier Clavijero”: Misión En: <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Agosto- 2007)

Universidad Iberoamericana. Biblioteca Informe estadístico 2001-2007 En <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Agosto- 2007)

Universidad Iberoamericana. Biblioteca. Horario En: <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Mayo -- 2007)

Universidad Iberoamericana. Biblioteca. Directorio En: <http://www.bib.uia.mx/> (15 – Mayo -- 2007)

Universidad Pedagógica Nacional. *Biblioteca. Historia, avances, misión y visión*. México : La Dirección de Biblioteca, 2007.

Universidad Pedagógica Nacional. Biblioteca. Guía de servicios. En: <http://biblioteca.ajusco.upn.mx/pdf/srvguide.pdf> (15 – Mayo – 2007)

Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas.  
Historia de la Biblioteca Central. *En: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>* (18 – mayo – 2007)

Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas.  
Misión. *En: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>* (15 – julio – 2007)

Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas.  
Colecciones. *En: <http://dgb.unam.mx/sbusite/>* (2 – julio – 2007)

## **ANEXOS**

**ANEXO I**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS**  
**POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

**Cuestionario**

Estimado bibliotecario, el presente cuestionario tiene como objetivo indagar que imagen tiene usted del usuario.

**Instrucciones:**

Marque con una "x" los datos que se le piden a continuación y escriba la información necesaria en los espacios correspondientes:

1. Máximo grado de estudios.

- a) Posgrado ( )
- b) Licenciado (a) en bibliotecología ( )
- c) Licenciado (a) en otra carrera ( )

Indique \_\_\_\_\_

- d) Pasante ( )
- e) Preparatoria ( )
- f) Otro ( )

Indique \_\_\_\_\_

2. Edad.

- a) Menos de 15 años
- b) 15 – 30 años ( )
- c) 31 - 40 años ( )
- d) 41 – 50 años ( )
- e) 51 – 60 años ( )
- f) 61 – 70 años ( )
- g) 71 – 80 años ( )

3. Puesto que desempeña.

- a) Coordinador y/o supervisor ( )
- b) Bibliotecario de servicios ( )
- c) Otro ( )

Indique \_\_\_\_\_

4. Indique el tipo de contratación que tiene en su institución.

- a) Planta y/o base ( )

b) Honorarios ( )

5. Indique el perfil de su contratación.

a) Profesor ( )

b) Investigador ( )

c) Profesionalista de apoyo ( )

d) Administrativo ( )

e) Auxiliar ( )

f) Sindicalizado ( )

6. ¿Cuántos años tiene realizando esta función?

a) Menos de 2 años ( )

b) De 2 – 5 años ( )

c) De 6 – 8 años ( )

d) De 9 – 10 años ( )

e) De 11 – 15 años ( )

f) Más de 15 años ( )

7. Seleccione sólo una opción que describa su espacio de trabajo.

a) Formal ( )

b) Cálido ( )

c) Privado ( )

d) Familiar ( )

e) Compulsivo ( )

f) Desagradable ( )

g) Incómodo ( )

8. Del siguiente listado indique los aspectos que considera importantes al atender al usuario:

a) Sexo ( )

b) Presencia física ( )

c) Nacionalidad ( )

d) Estatus social ( )

e) Forma de vestir ( )

f) Procedencia institucional ( )

g) Grado académico ( )

h) Ninguno de los anteriores ( )

9. Indique sí los aspectos mencionados con anterioridad influyen para brindar el servicio a un usuario.

a) Sí ( )

b) No ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_



10. ¿La impresión que genera la imagen del usuario ha influido en algún momento para modificar su atención a hacia otro usuario?

- a) Sí ( )
- b) No ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. Cuando habla con usted el usuario, él:

- a) Mantiene el contacto visual con usted ( )
- b) No lo mira a los ojos ( )
- c) Observa para otro lado ( )

12. ¿Cómo solicita el usuario el servicio? Seleccione una opción.

- a) Respetuoso ( )
- b) Altanero ( )
- c) Grosero ( )
- d) Sonriente ( )
- e) Apenado ( )
- f) Incómodo ( )
- g) Amable ( )

13. Del siguiente listado indique la actitud que tiene el usuario antes de solicitar un servicio.

- a) Saludo de mano ( )
- b) Saludo de beso ( )
- c) Un abrazo ( )
- d) Abrazo y beso ( )
- e) Saludo verbal ( )
- f) No saluda y solicita la información ( )

14. Si hay alguna clase de contacto físico con el usuario, ¿Influye en el servicio?

- a) Sí ( )
- b) No ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

15. ¿Considera que el tipo de institución (público o privado) a la que pertenece biblioteca afecta su actitud para brindar el servicio al usuario?

- a) Sí ( )
- b) No ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

16. Después de contestar las preguntas, con sus propias palabras dígame que imagen tiene del usuario.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ANEXO II

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS  
POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

### CÉDULA DE OBSERVACIÓN

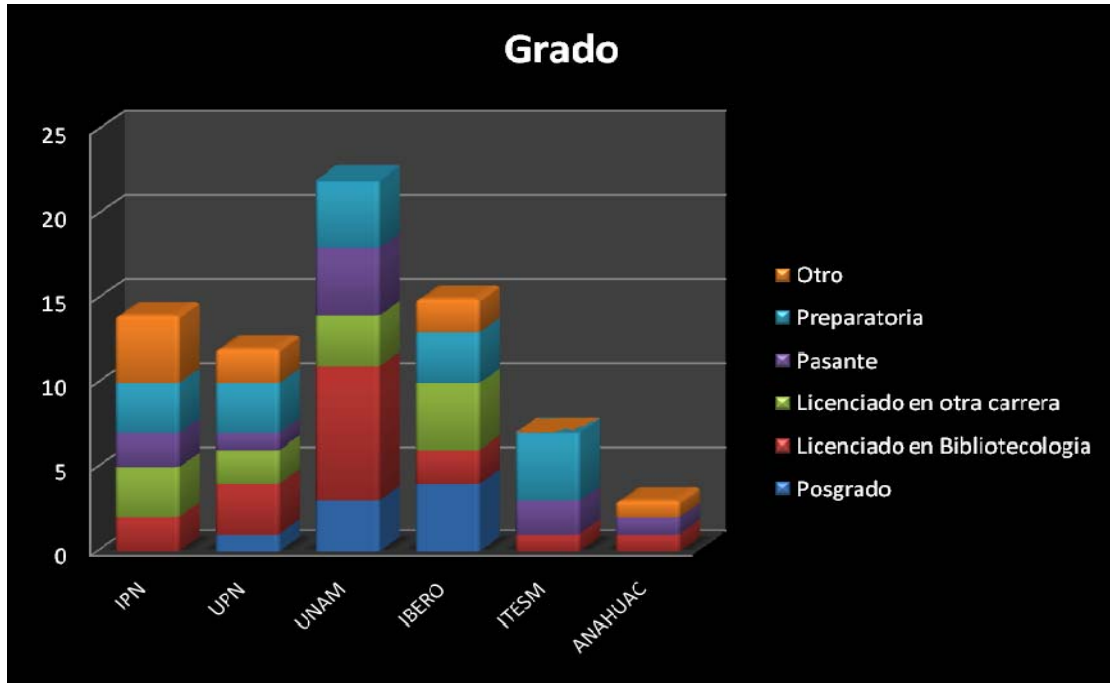
La presente cédula tiene como objetivo observar y anotar las incidencias en la conducta del usuario que tiene ante el bibliotecario cuando brinda un servicio

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Si	No
<b>Vestimenta del usuario</b>	<b>Formal</b> Traje Camisa, corbata, pantalón de vestir		
	<b>Informal</b> Jeans, playera, camisa		
<b>Contacto físico del usuario con el bibliotecario</b>	Saludo verbal		
	Saludo de mano		
	Saludo de beso		
	Un abrazo		
	Abrazo y beso		
	No saluda y solicita la información		
<b>Distancia física entre el usuario y el bibliotecario</b>	Intima		
	Personal		
	Social		
	Pública		
<b>Conducta visual del usuario al preguntarle al bibliotecario</b>	Al sujeto		
	A otra parte		
<b>Conducta visual del usuario al responder el bibliotecario</b>	Al sujeto		
	A otra parte		
<b>Actitud del usuario al preguntarle al bibliotecario</b>	Respetuoso		
	Amistoso		
	Enojado		
	Altanero		
	Amable		
	Incomodo		
	Apenado		
<b>Actitud del usuario al responder al bibliotecario</b>	Respetuoso		
	Amistoso		

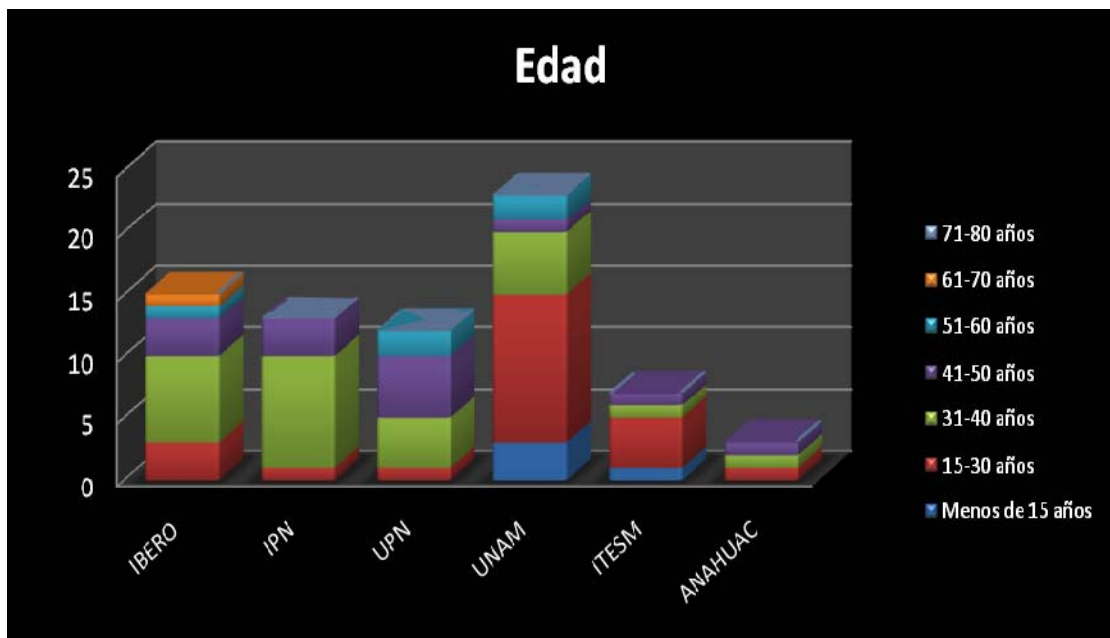
	Enojado		
	Altanero		
	Amable		
	Incomodo		
	Apenado		

### ANEXO III

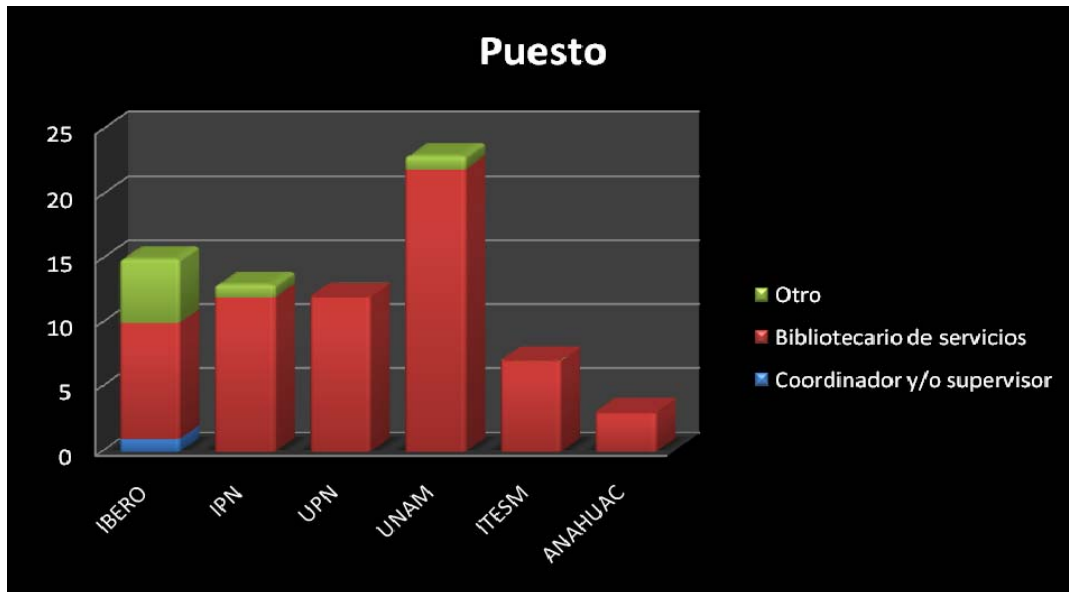
Gráfica 1. Máximo grado de estudios



Gráfica 2. Edad



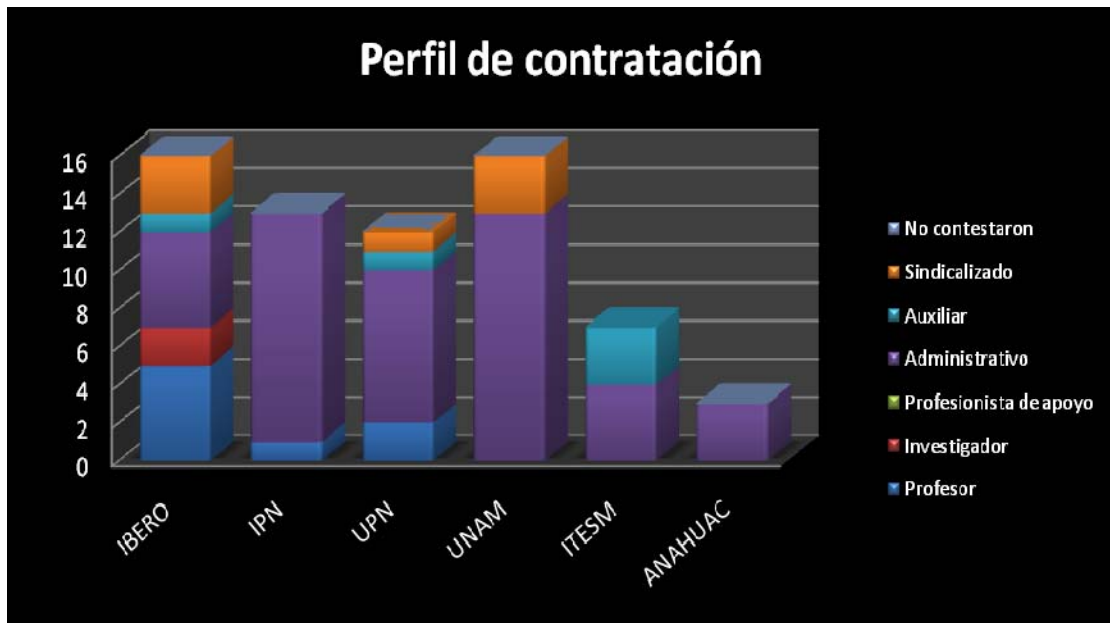
Gráfica 3. Puesto que desempeña



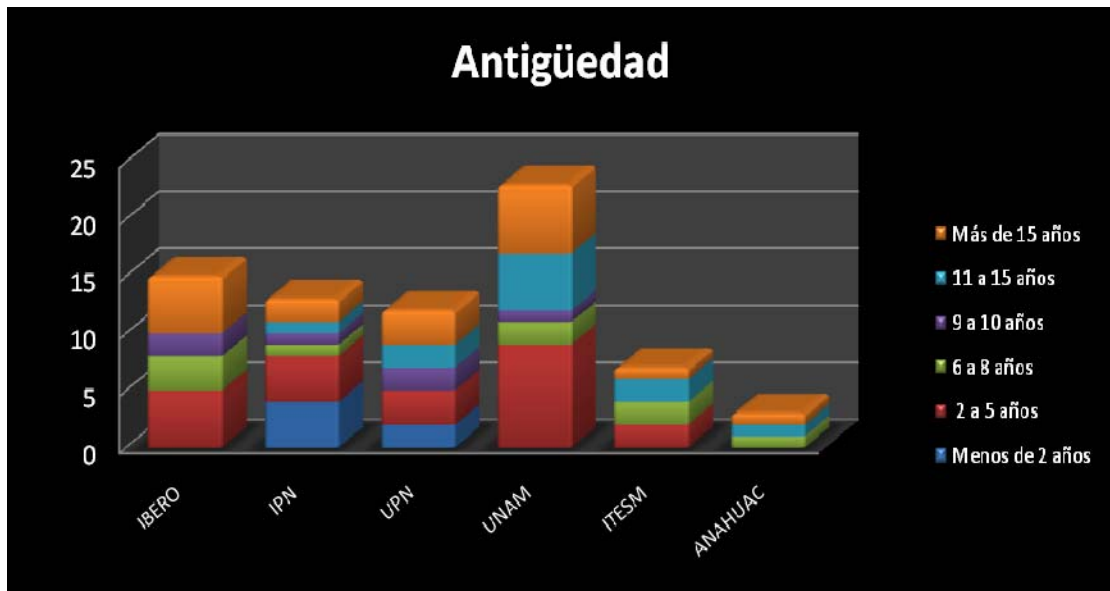
Gráfica 4. Tipo de contratación



Gráfica 5. Perfil de contratación



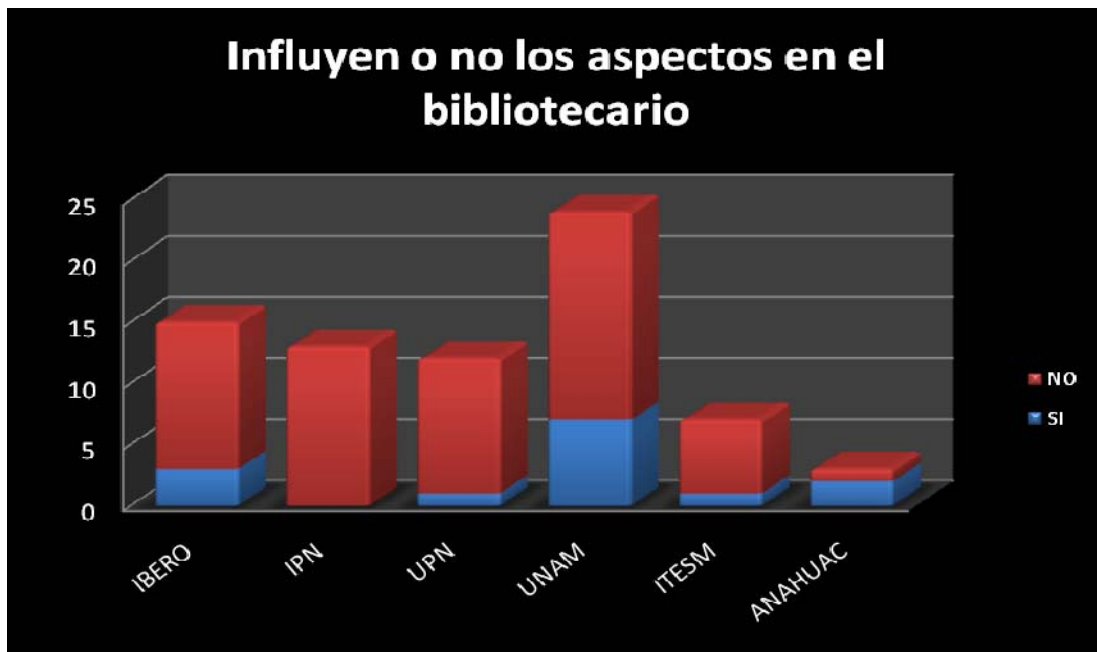
Gráfica 6. Antigüedad en que el bibliotecario realiza las mismas funciones



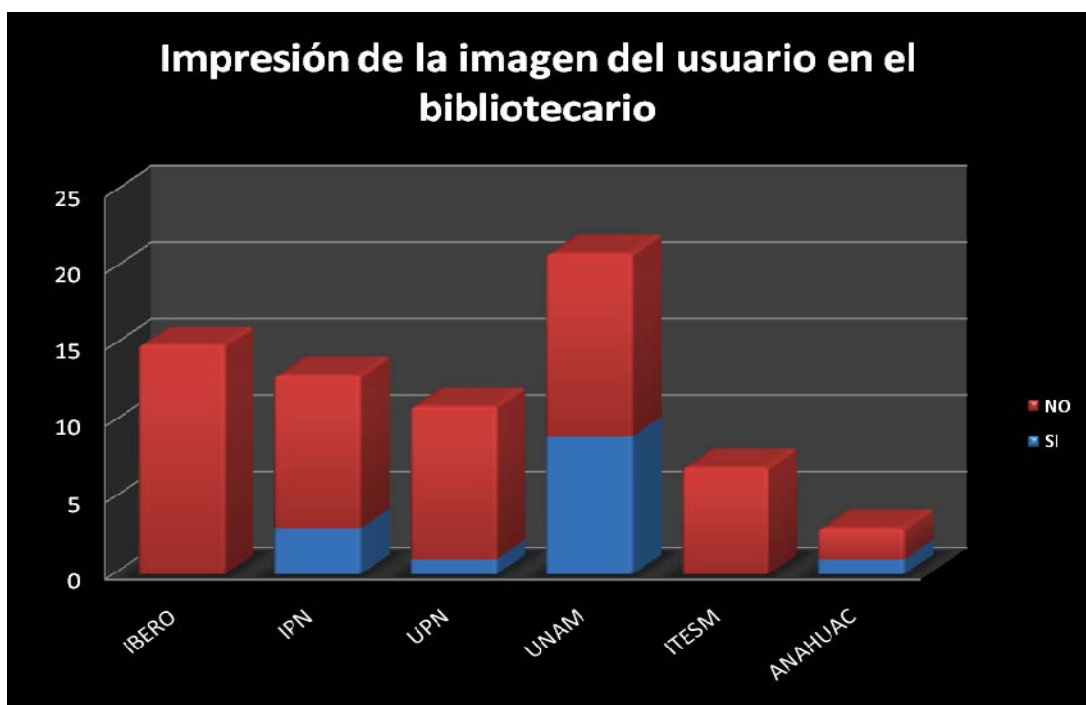




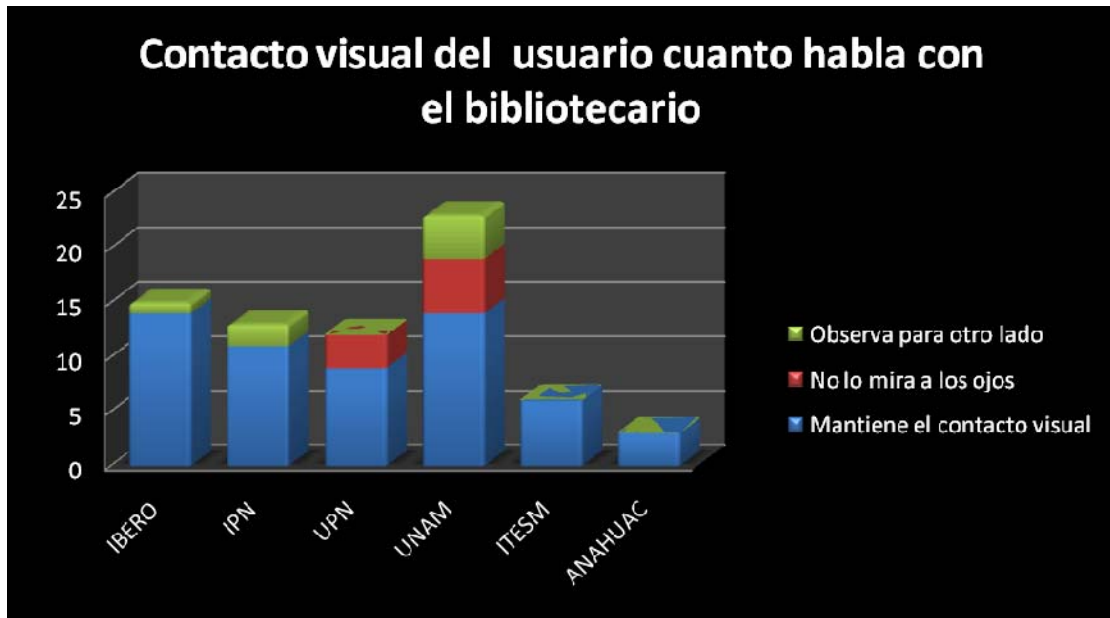
Gráfica 9. Influyen o no los aspectos en el bibliotecario



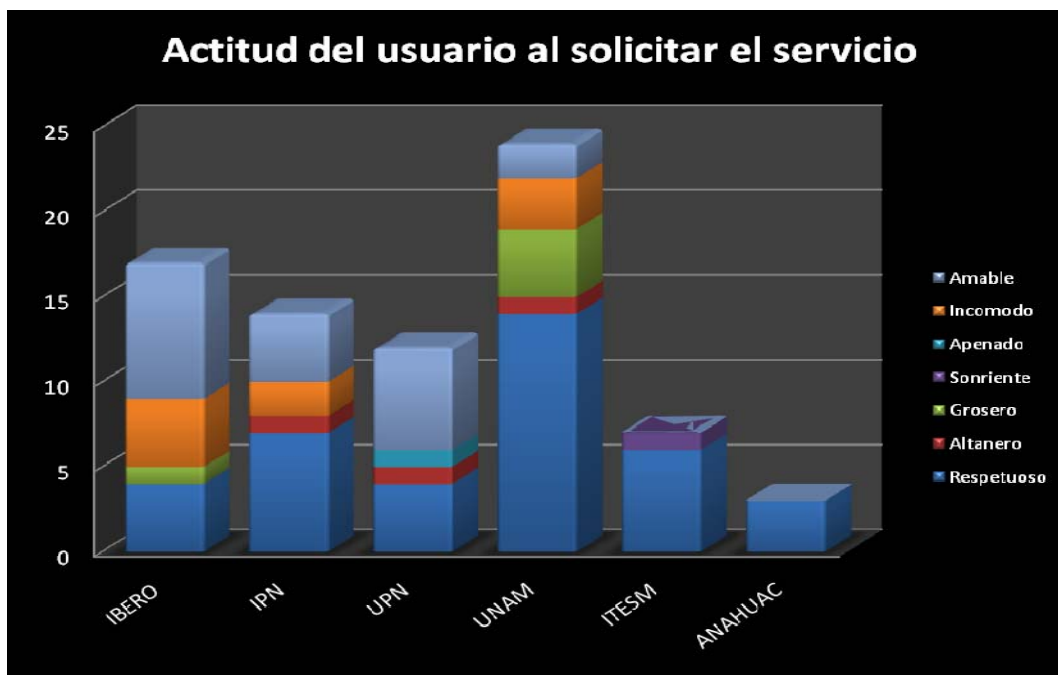
Gráfica 10. Impresión de la imagen del usuario en el bibliotecario



Gráfica 11. Contacto visual del usuario cuando habla con el bibliotecario



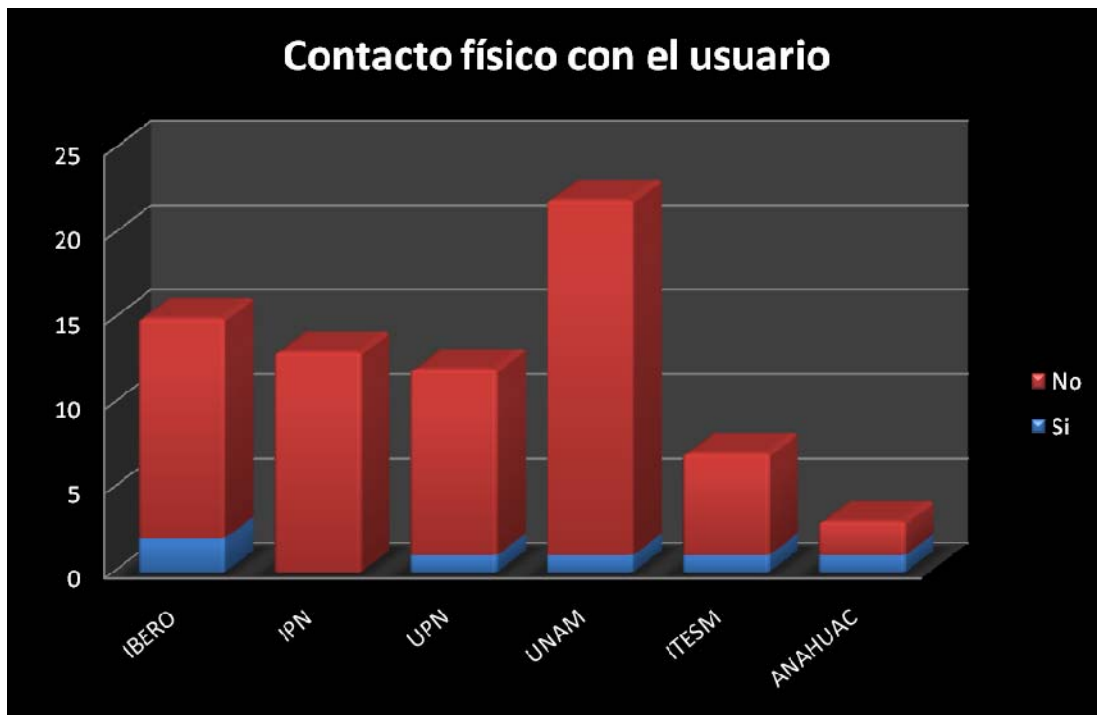
Gráfica 12. Actitud del usuario al solicitar el servicio



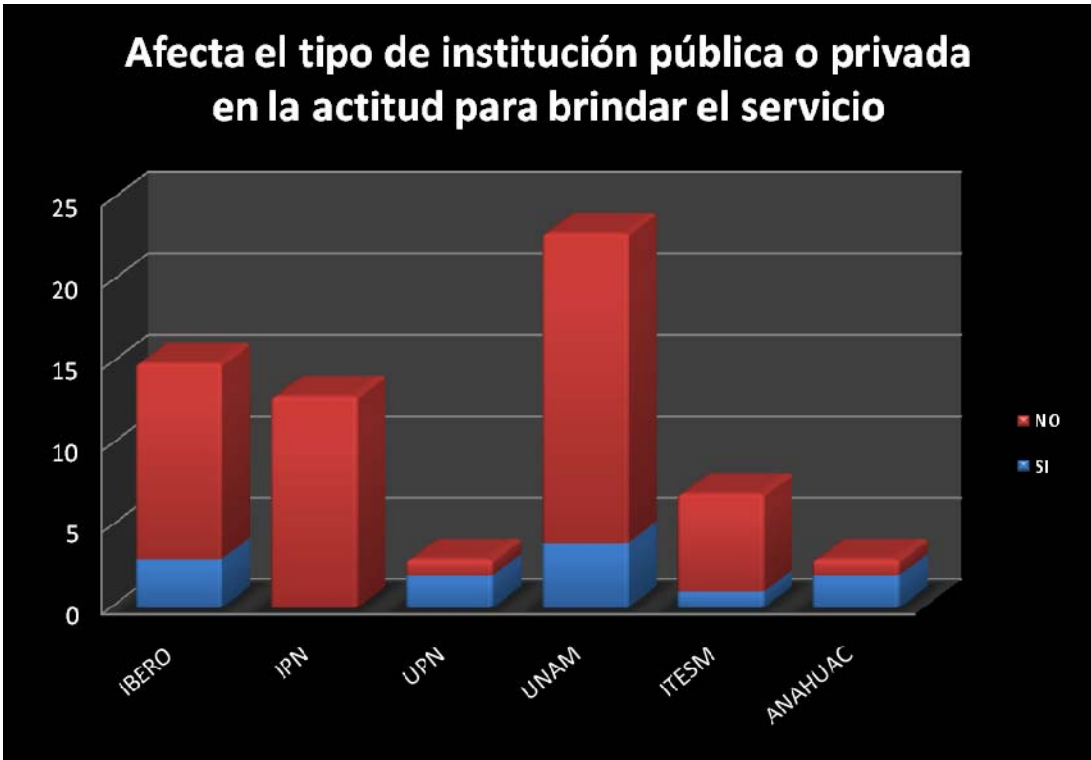
Gráfica 13. Actitud que tiene el usuario antes de solicitar el servicio



Gráfica 14. Contacto físico con el usuario



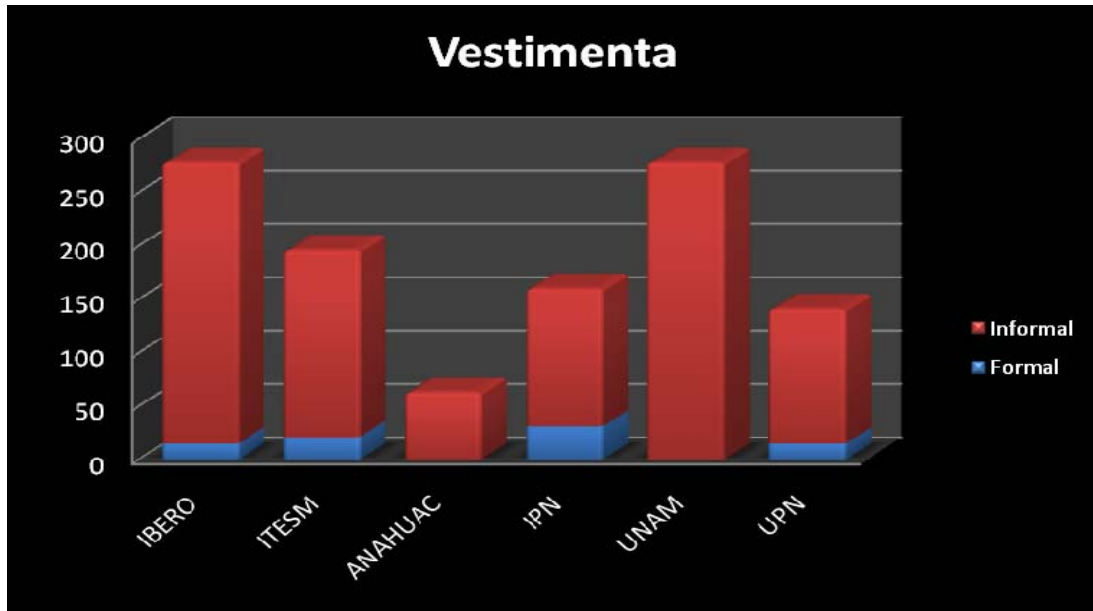
**Gráfica 15. Afecta el tipo de institución pública o privada en la actitud para brindar el servicio**



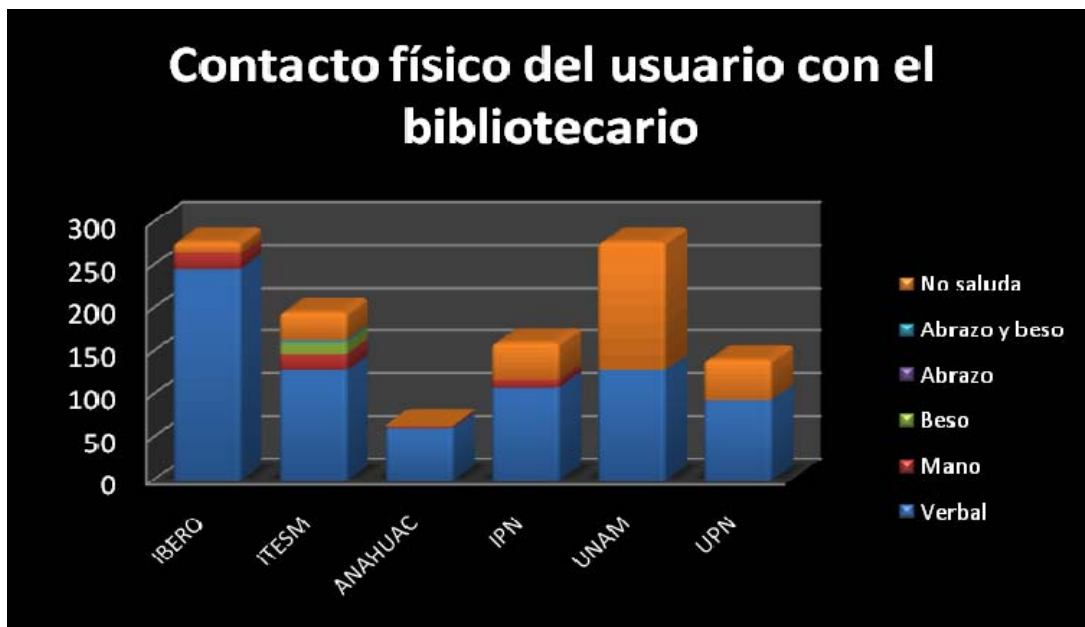
## ANEXO IV

### Cédula de observación aplicada al área de préstamo

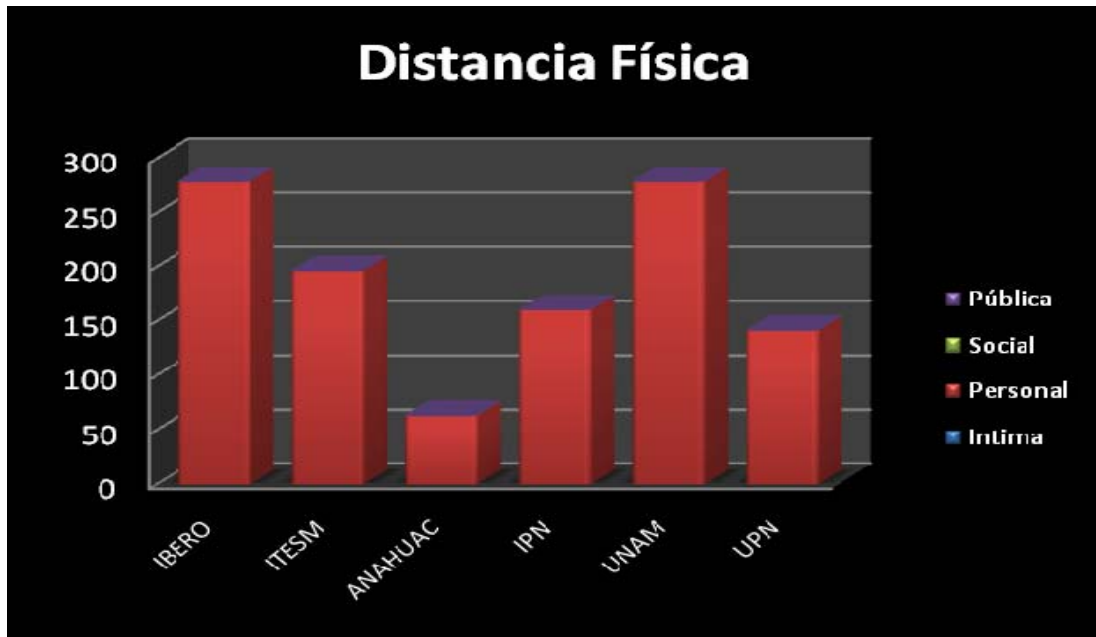
Gráfica 16. Vestimenta



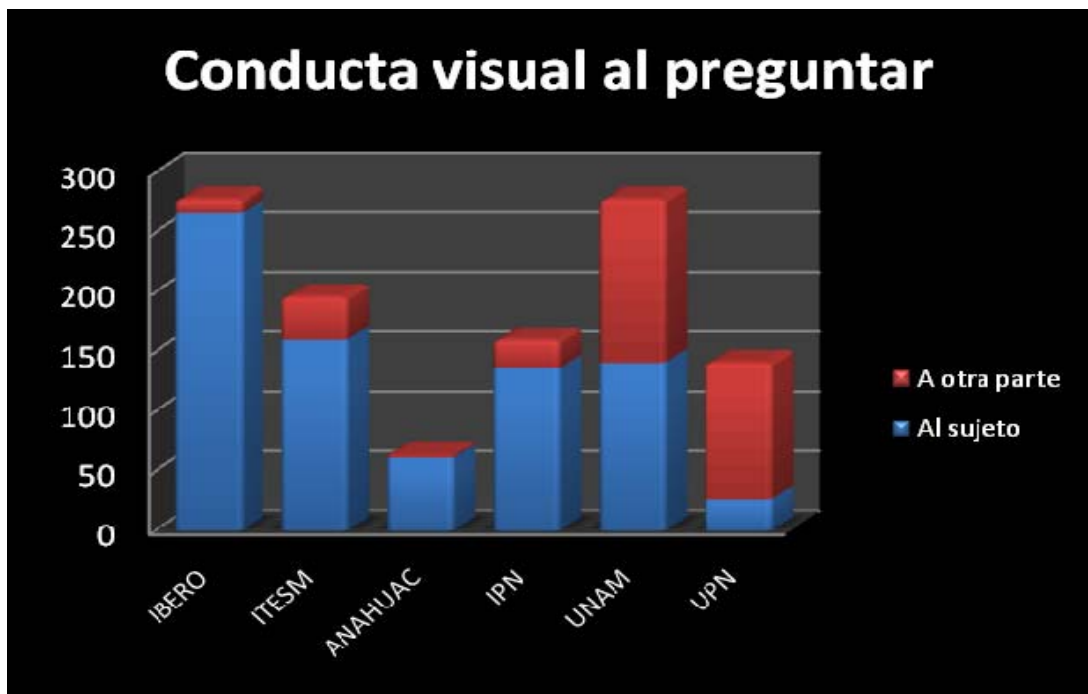
Gráfica 17. Contacto físico del usuario con el bibliotecario



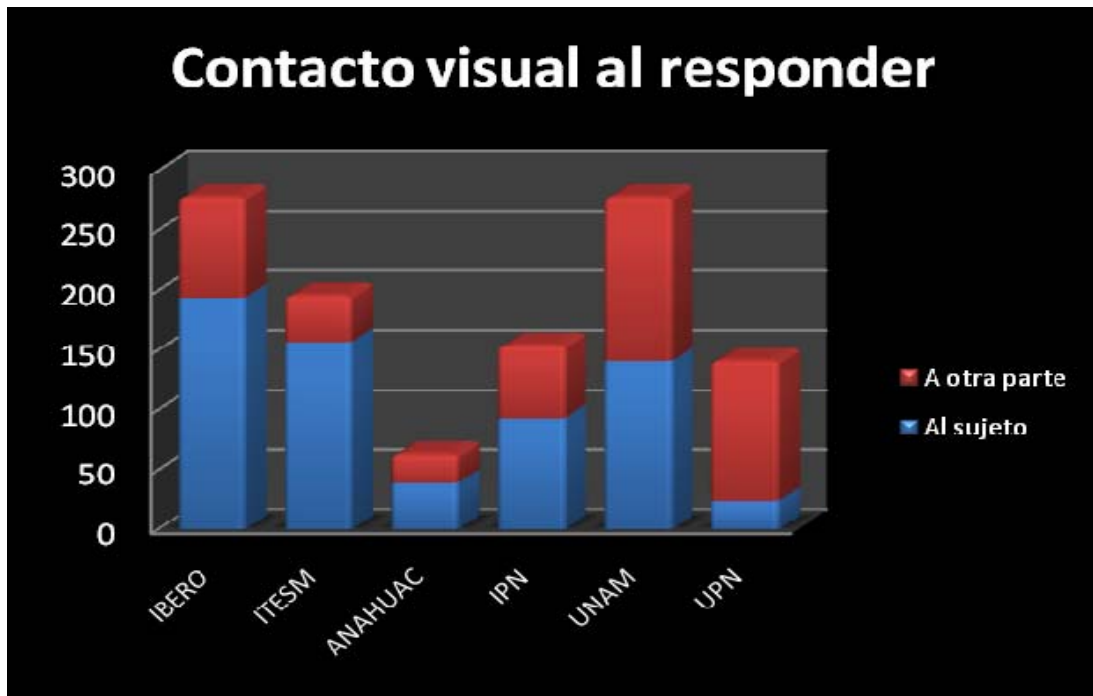
Gráfica 18. Distancia física



Gráfica 19. Conducta visual al preguntar



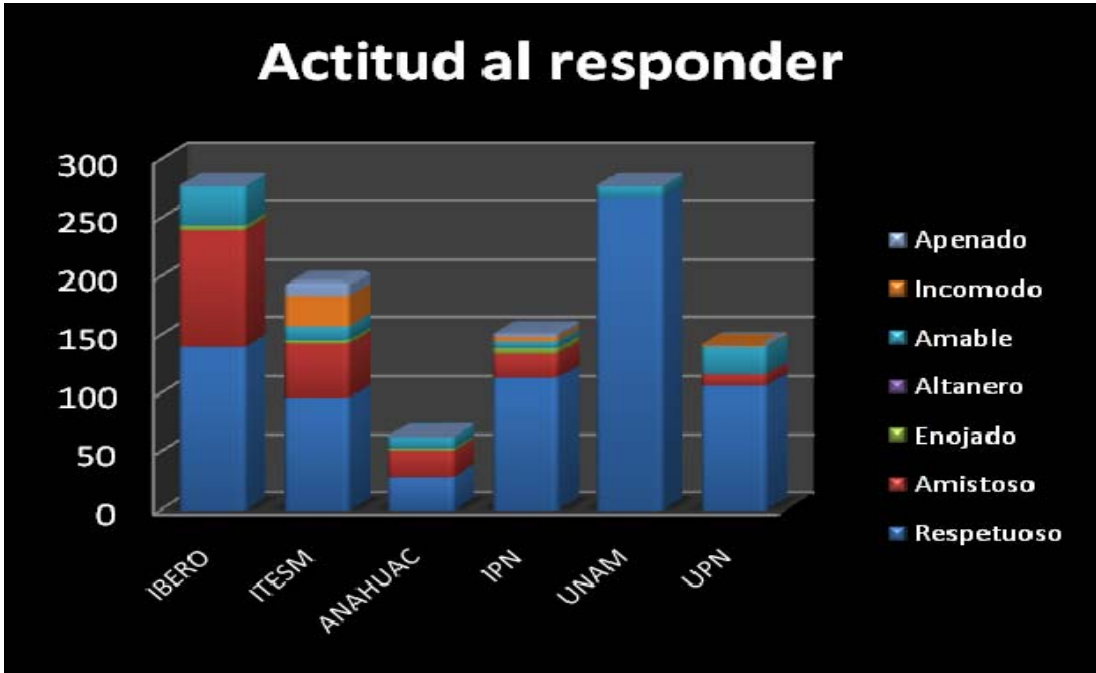
Gráfica 20. Conducta visual al responder



Gráfica 21. Actitud del usuario al preguntar



Gráfica 22. Actitud del usuario al responder

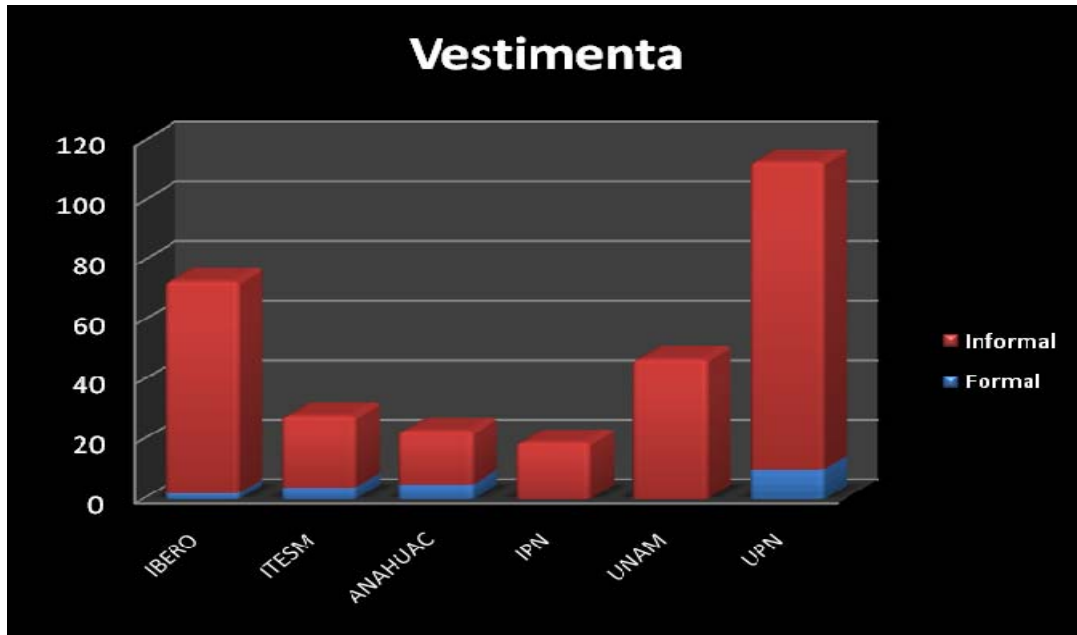




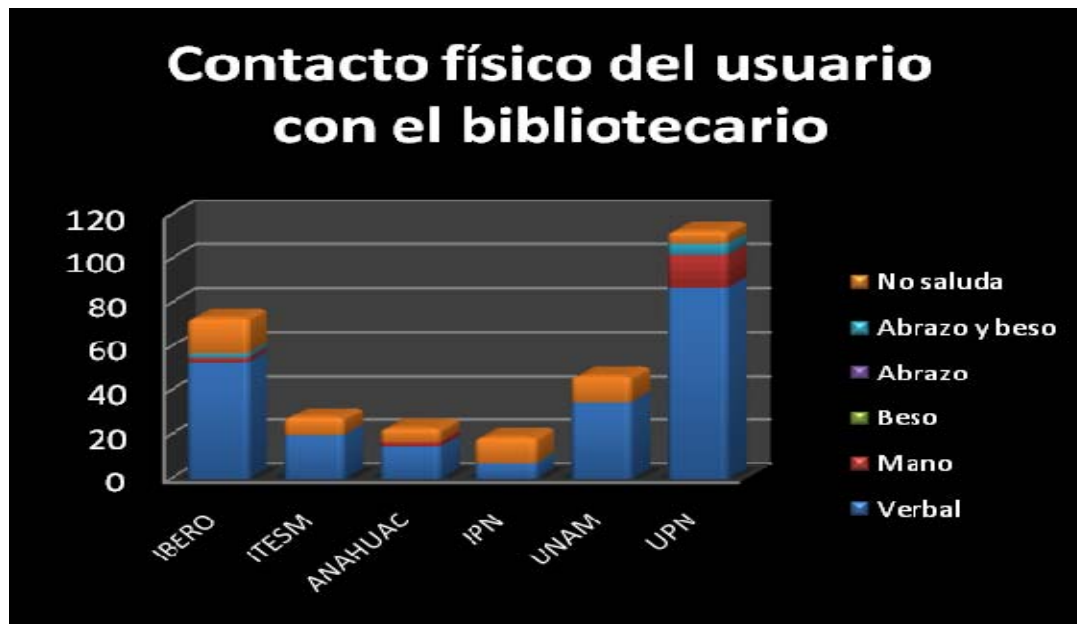
## ANEXO V

### Cédula de observación aplicada al área de consulta

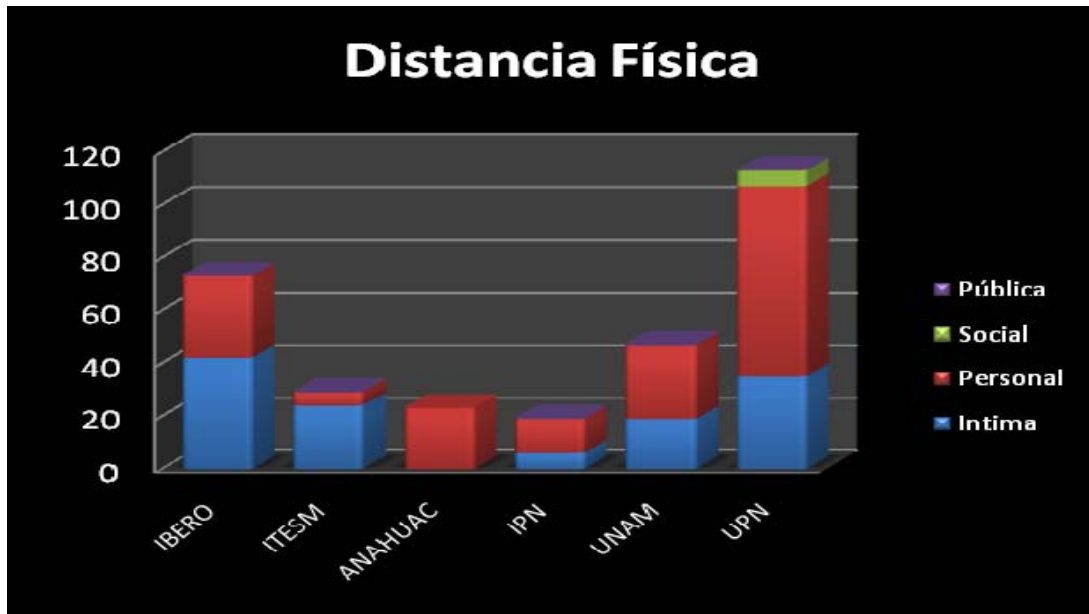
Gráfica 23. Vestimenta



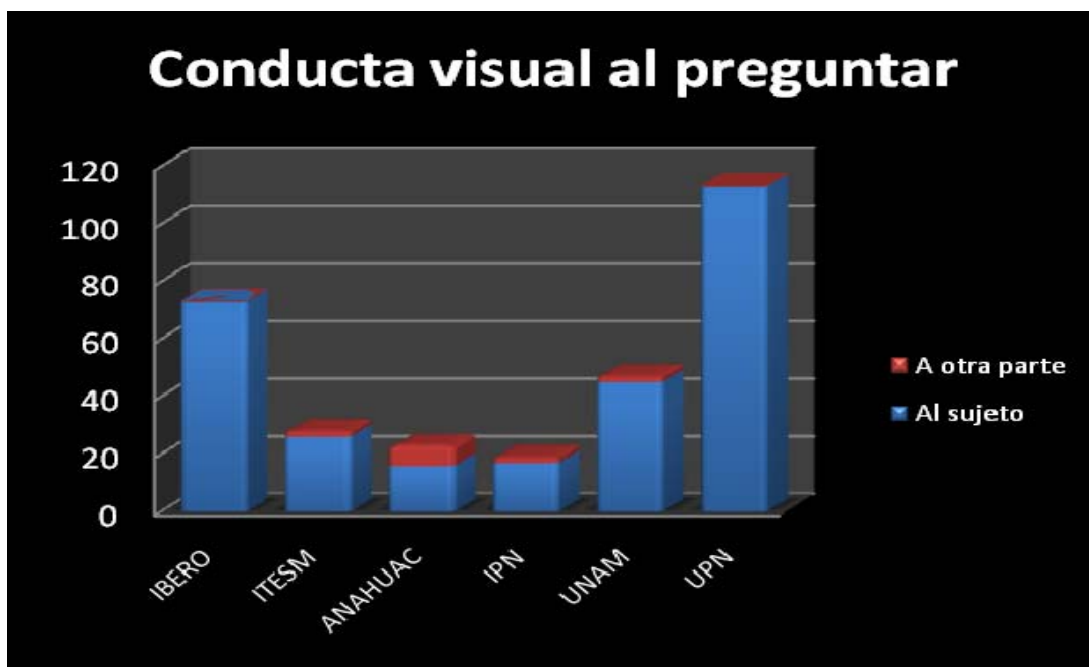
Gráfica 24. Contacto físico del usuario con el bibliotecario



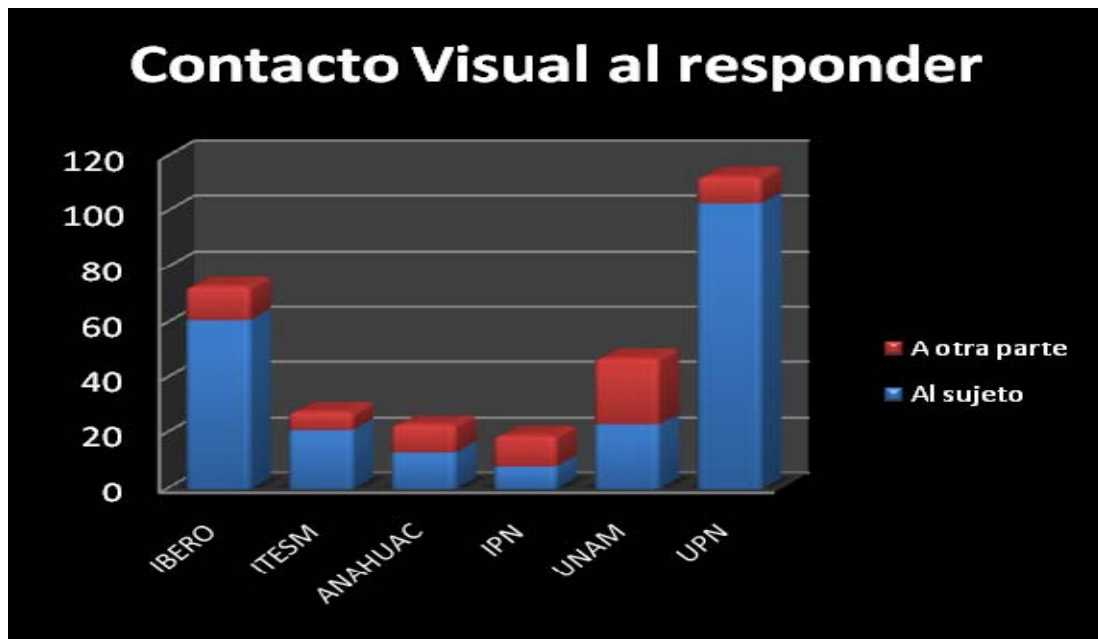
Gráfica 25. Distancia física



Gráfica 26. Conducta visual al preguntar



Gráfica 27. Conducta visual al responder



Gráfica 28. Actitud del usuario al preguntar



Gráfica 29. Actitud del usuario al responder

