

# **Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente**

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Psicología, Educación y Salud  
**Maestría en Desarrollo Humano**



**El empoderamiento del bibliotecario como agente de  
cambio social: Un enfoque desde el desarrollo humano**

---

**TESIS** que para obtener el **GRADO** de  
**MAESTRO EN DESARROLLO HUMANO**

Presenta: **HUMBERTO MARTÍNEZ CAMACHO**

Asesora **MTRA. MARÍA DEL ROCÍO AGUILAR**

Tlaquepaque, Jalisco. 23 de marzo de 2021.

## **RESUMEN**

El bibliotecario en la actualidad tiene una función de agente de transformación social que va más allá del estereotipo de ser prestador y acomodador de documentos. En una encuesta realizada a un grupo de bibliotecarios y bibliotecarias públicas se reporta que ellos se perciben a sí mismos con tal estereotipo y, entre otros, hacen manifiesta la necesidad de recibir capacitación para tratar con las personas que asisten a la biblioteca.

Desde la perspectiva del Desarrollo Humano, surge la posibilidad de un abordaje al empoderamiento del bibliotecario; con un enfoque cualitativo, a través de entrevistas fenomenológicas a tres bibliotecarias, cuyo análisis muestra la agencia personal, vislumbra el empoderamiento propio y colectivo que propina el ejercicio del rol del bibliotecario. Se retoma el ECP como factor clave de reflexión para la toma de conciencia por parte del bibliotecario que emerge como agente de cambio social y cultural y se plantean algunas sugerencias para promover el empoderamiento.

## **PALABRAS CLAVE**

Autoconcepto, bibliotecarios, empoderamiento, enfoque centrado en la persona, agente de cambio, ciudadanía, agencia personal.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>I. PROBLEMATIZACIÓN</b>	<b>5</b>
Bibliotecas públicas, su función e impacto social	6
Encuesta a bibliotecarios públicos	12
Bibliotecas públicas como núcleo del dinamismo (implicación personal)	18
<b>II. LITERATURA</b>	<b>20</b>
El estereotipo del bibliotecario y las implicaciones en su rol	20
Autoconcepto y desempeño óptimo	23
Agencia personal como motor de cambio	28
Empoderamiento, un ejercicio bidireccional	29
La importancia del ECP en las relaciones interpersonales	33
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>39</b>
Revisión sistemática de información	39
Investigación Cualitativa	39
Diseño de la intervención	41
Entrevista fenomenológica	42
<b>IV. NARRACIÓN DE LAS INTERVENCIONES</b>	<b>46</b>
Intervención I	46
Intervención II	47
Intervención III	48
<b>V. RESULTADOS DEL ANÁLISIS</b>	<b>51</b>
Empoderamiento colectivo	63
Promoción de la cultura	66
ECP como promotor de reflexión	71
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
Recomendaciones	77
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>79</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El bibliotecario ha venido ejerciendo la función de guardián de documentos a lo largo del tiempo sin mucha trascendencia. En un principio, las bibliotecas no eran más que almacenes en los cuales se depositaban papiros, más tarde libros y solo personas con cierto rango o preparación podían acceder a la información. Con la invención de la imprenta la información se volvió más accesible y se pudo distribuir a las masas, fue así, que las bibliotecas se abrieron paso como centros de reunión donde las personas podían acudir a consultar información. En la actualidad las bibliotecas ofertan una cantidad muy variada de soportes y servicios incluyendo el formato electrónico, así como espacios para la recreación.

El trabajo del bibliotecario ha tenido diversas transformaciones pasando de ser solo un cuidador de libros, a vincularse con la ciudadanía en un compromiso social que fomenta la cultura y el aprendizaje. El presente trabajo expone la importancia de la labor del bibliotecario, de su rol en la sociedad y como esta función promueve el desarrollo integral de las personas.

Se mencionan factores por los cuales el bibliotecario debe reconocerse como un agente de cambio y también se mencionan las limitantes que se pueden presentar a la hora del ejercicio de su rol. Un bibliotecario empoderado genera cambios en su entorno y está consciente de ello, eso favorece a su autoconcepto y esto a su vez influye en su rendimiento y en su empoderamiento volviendo la relación entre ambos bidireccional (González y Tourón,1992).

## **I. PROBLEMATIZACIÓN**

El bibliotecario por su naturaleza ha desempeñado un papel importante a lo largo de la historia siendo factor clave para el desarrollo de la sociedad brindando recursos que permiten a los ciudadanos hacer uso óptimo de la información para cumplir sus objetivos, solucionar sus dudas o hacer frente a alguna problemática que les aqueja.

El bibliotecario por lo general hace la labor de orientar a las personas que así lo soliciten, en este sentido, hay que señalar que existe un alto porcentaje de personas que no asisten a la biblioteca porque no saben cómo funciona y temen, o por vergüenza no se acercan con el bibliotecario a pedir orientación. En muchos casos tampoco existe la iniciativa por parte del bibliotecario para invitar y convencer al usuario (herrero, carpintero, ama de casa, etc.) a recibir una formación integral en la cual pueda adoptar las habilidades mínimas para poder identificar, buscar, evaluar y usar la información en beneficio propio.

Esta falta de motivación por parte del bibliotecario puede deberse a la ausencia de una figura sólida de su rol ante la sociedad y a la falta de empoderamiento derivado de un autoconcepto negativo, ya que como señala Roggau (2006) el bibliotecario no es visto como un profesional, no se le considera un científico y tampoco se le ve como un obrero, obteniendo como resultado una identidad difusa y cambiante. También afirma que el origen empírico del bibliotecario, ha formado una imagen sin prestigio académico, carente de ciencia por sus prácticas repetitivas y simplistas, una imagen casi invisible. Entonces, se pone de manifiesto que el bibliotecario debe conocerse y comprender la importancia de su rol y de su actuar con la ciudadanía.

Es de considerarse que el bibliotecario debe permitirse llevar a cabo su función con un enfoque humano que atienda las necesidades de las personas que asisten a la biblioteca generando un clima de confianza y empatía, escuchando al usuario y sus necesidades. En consecuencia, el usuario podrá visualizar al profesional de la información como una persona con sentido de compromiso, alguien con quien poder dirigirse para solucionar sus dudas o incluso solo para ser escuchado, lo ideal sería

que el bibliotecario esté preparado para brindarle la atención que merece e invitar a más ciudadanos a acercarse a la biblioteca.

Otro asunto que acontece en las bibliotecas según Roggau (2006), es cuando bibliotecarios no cuentan con las competencias o los estudios adecuados para desempeñar sus tareas en las bibliotecas, suelen ser cuestionados por bibliotecarios formados, mismos que aceptan la práctica ya que se asimila como un mal menor incluso argumentando oraciones como “puede ayudar en tareas rutinarias” sabiendo que en la biblioteca no hay tareas rutinarias (p. 27).

Parte del problema desde mi punto de vista también se debe a que el bibliotecario al que se le solicita ayuda esté inmerso en otros deberes de la biblioteca que no tienen que ver precisamente con la atención al usuario. Tal es el caso de los bibliotecarios que están tras bambalinas como lo son los bibliotecarios que se dedican a los procesos técnicos y que no fungen como marco de referencia para dar un servicio que involucre una relación directa con el usuario

### **Bibliotecas públicas, su función e impacto social**

No se puede hablar de bibliotecas públicas y su impacto social sin antes mencionar la situación de exclusión social que se vive en gran parte del mundo. En este sentido, Contreras (2004) menciona que el concepto de exclusión social se usó inicialmente en Europa, primero en Francia, Italia y los países nórdicos para hacer referencia a los nuevos problemas sociales y económicos asociados a la globalización, nos habla de que el concepto de exclusión social incluye al menos tres dimensiones las cuales son: la dimensión económica, la dimensión política e institucional y la sociocultural. En este contexto, el autor refiere que la exclusión se puede representar como la dificultad para ejercer ciertos derechos como lo son: civiles, económicos, sociales, culturales y políticos, así mismo la dificultad para la integración del grupo social afectado con su medio y sociedad.

Por otro lado, Suaiden (2007) afirma que la exclusión social es un concepto que se está adoptando de manera creciente para dar cuenta de un fenómeno que se

manifiesta de manera cada vez más compleja, que la dimensión social del conocimiento juega un papel central en este proceso y representa diferentes esferas: la academia, el gobierno, la iniciativa privada, y la sociedad civil organizada.

Como podemos observar, la biblioteca como ente dinamizador de cambio social, está sujeta a esta problemática y por ende tiene la encomienda de abogar por la ciudadanía velando por los intereses de la comunidad y fomentando la integración social en la vida colectiva como señalan Figueroa, Altamirano, & Sulmont (1996):

El concepto de exclusión social se refiere a la acción y efecto de impedir la participación de ciertos grupos sociales en aspectos considerados como valiosos de la vida colectiva. La exclusión social es el reverso de la integración social (p. 19)

Un factor muy importante y el cual juega un papel fundamental en la falta de desarrollo de la población es la desinformación que según Contreras (2004) puede significar la falta de información, la información incorrecta, la manipulación de la información, afectando a las clases menos favorecidas, favoreciendo una sociedad incapaz de discernir o criticar para que consecuentemente pueda tomar decisiones favorables para su propio desarrollo, esto demuestra que la exclusión social también es un proceso de desinformación.

En este sentido Suaiden (2007) plantea que, a lo largo de la historia de la humanidad, el hombre ha venido incorporando nuevos inventos para mejorar su calidad de vida pero por desgracia estos avances no han sido para todas las personas. Si bien existe el primer mundo formado por las sociedades más ricas y el tercer mundo que hace referencia a un mundo subdesarrollado, comienza a surgir la idea de un cuarto mundo compuesto por esta nueva geografía de exclusión social.

Suaiden señala que la biblioteca pública propicia una mayor productividad reduciendo índices de enfermedad y delincuencia, es por ello que resulta de gran

importancia para las comunidades el tener estos espacios que ofrecen igualdad de oportunidades de acceso y de participación en la sociedad.

De acuerdo con Contreras (2004). Las bibliotecas nos pertenecen a todos, contribuyen a las necesidades de la sociedad y van buscando impulsar la participación ciudadana para lograr mayor presencia en la toma de decisiones y en la búsqueda de soluciones para la comunidad. Afirma que la biblioteca no es más sólo un depósito de libros, sino que se reinventa para formar parte activa de la comunidad, siendo un agente de cambio, ofreciendo valores como educación y cultura que se derivan de la misma necesidad de la naturaleza humana.

Además, es labor del bibliotecario brindar información útil, práctica y aprovechable para el ciudadano asimilando nuevos retos como el acceso a la información a través de internet. Añade el autor que además se perfilan nuevas funciones a la biblioteca como alfabetizadora informacional, permitiendo que no solo el bibliotecario sea capaz de convertir la información en un producto útil, si no que el ciudadano también pueda aprender a realizar estas prácticas para generar conocimiento sustancial que le permita mejorar su calidad de vida.

Suaiden (2007) agrega que a estas alturas ya no es posible conformarnos con los buenos resultados del uso de la biblioteca que ya proporcionan los usuarios habituales, sino que debemos identificar también los motivos de aquellos segmentos que no usan la biblioteca que por lo general suelen ser gran parte de la comunidad. También argumenta que no se trata de innovar por innovar, sino que, entendiendo las necesidades, los hábitos y actitudes, se adapte una oferta de servicios bibliotecarios; esto implica la transformación de la biblioteca en un agente de desarrollo cubriendo sus necesidades y expectativas.

Si bien los servicios virtuales como el internet nos acercan a un modelo de biblioteca virtual, hay que destacar que los edificios de las bibliotecas siguen siendo un punto de encuentro en donde se pueden realizar diferentes actividades como reuniones, cursos, exposiciones, teatro, música, talleres, etc.

La biblioteca pública no puede continuar instalada únicamente en un mundo literario y de ficción, alejada de los problemas y acontecimientos que importan a su comunidad y debe recuperar el espacio que le corresponde como servicio público, un espacio que no es el de ser únicamente un centro cultural más, sino la base cultural e informativa de su comunidad, resolviendo y canalizando todas las demandas de información de sus ciudadanos y apoyando las actividades de los agentes culturales, sociales y económicos de su comunidad, constituyéndose como un agente de desarrollo, de transformación, en definitiva como el servicio público básico para todos sus ciudadanos (Lozano, 2004, p. 6).

Esta visión rompe con el viejo y anticuado estigma de que la biblioteca es un lugar donde solo se va a leer. Según Delmàs-Ruiz y López-Borrull (2015) las bibliotecas actuales no son espacios reservados a la lectura o al estudio individual, sino que son puntos de encuentro para el intercambio cultural, la participación y la interacción, la cohesión social y el aprendizaje comunitario entre otros usos.

Como señalan Jaramillo y Quiroz-Posada (2009) el reto de la biblioteca pública estriba en cambiar su concepción del individuo, para pasar de entenderlo como un simple usuario a un ciudadano, esto implica el desarrollo de acciones orientadas al ejercicio de la ciudadanía. Las prácticas de estas acciones deberían favorecer la condición de ciudadano, una persona con sentido de pertenencia y participación, con conocimiento de la realidad, con actitudes de tolerancia y respeto que posibilitan la convivencia, que ejerce sus derechos y cumple sus obligaciones.

La implicación de la biblioteca pública en los procesos de alfabetización y formación ciudadana aparte de cumplir con su compromiso social, se convierte en la estrategia más adecuada para hacer visible su función social y justificar su sostenibilidad. Jaramillo y Quiroz-Posada (2009) consideran que es imprescindible convertirla en un espacio de encuentro y formación en el que aprovechar el tiempo libre.

Sánchez-García y Yubero (2015) afirman que desde la biblioteca pública se debe favorecer a lo público como a lo colectivo ofreciéndola a los ciudadanos como un lugar donde se expresan intereses y donde se generan oportunidades, culturales, educativas y de inserción social, debe presentarse como un lugar de encuentro donde se ofrezcan actividades recreativas para niños y jóvenes, espacios de reuniones para vecinos y asociaciones, espacios que propicien la interacción y las relaciones. En este sentido es muy necesario contar con la participación activa de los usuarios. “No basta con que la comunidad y los ciudadanos participen cuando se requiere conocer o evaluar el funcionamiento de determinados servicios, sino que es necesario trabajar de forma conjunta para la construcción de esta nueva biblioteca” (p.108)

Se hace énfasis en la importancia del fomento a la participación y a la autonomía de los ciudadanos, siendo un reto convertirse en una institución de y para la comunidad, favoreciendo los procesos de participación y que logre superarse la apatía e impliquen su colaboración en el conocimiento de las necesidades e intereses de la comunidad. Meneses Tello (2013) afirma que la función social apunta a la misma necesidad de una conciencia social por parte de quienes hacen funcionar las bibliotecas públicas. De ahí la necesidad imperiosa de analizar nuevos perfiles profesionales que tengan habilidades que coadyuven a un desarrollo de una ciudadanía que sea autosuficiente y que se involucre en los asuntos del colectivo, evitando así situaciones como la exclusión social.

Este dinamismo pretende dar cabida a una sociedad más equitativa y justa para quienes estén dispuestos a ser parte de este proceso de comunicación en el cual el bibliotecario oferta servicios más humanos, pero en donde el usuario o como mejor se puede describir, el ciudadano, se involucra y participa en las decisiones de la comunidad, de la biblioteca y del país.

Para que esto pueda tener un impacto positivo, un tema que resulta ser de gran importancia y como menciona Jaramillo (2012) la biblioteca pública es una pieza clave como institución cultural y responsable en gran medida del desarrollo y fortalecimiento de algunas realidades. Menciona también tres conceptos clave para

las buenas prácticas ciudadanas las cuales son: la convivencia, la participación y la autonomía, mismas que han sido tomadas desde discursos rectores según lo menciona el autor, para lograr un desarrollo social, político y económico y posibilitar el acceso libre y gratuito a la información y al conocimiento. Plantea que la finalidad de la biblioteca pública es brindar apoyo al sistema escolar que se amplía hacia el acceso libre y gratuito de la información, el conocimiento, la dinamización de la cultura y al desarrollo de personas y comunidades.

Jaramillo (2012) hace especial énfasis en la dignidad humana comprendida como la posibilidad de disfrutar de derechos fundamentales, entre ellos la educación, la vivienda, la salud, el trabajo y la libre expresión, y como ya lo han mencionado otros autores estos derechos resultan ser esenciales para ejercer la ciudadanía. Aclara que es precisamente desde el tema de los derechos esenciales donde se fundamenta el proyecto de bibliotecario público, que pasa de ser concebido como un acto de generosidad del estado y de algunas instituciones privadas para ser concebido como una institución responsable del cumplimiento del mandato constitucional del derecho a la información, el conocimiento y la lectura a partir de su acceso libre y gratuito en condiciones de equidad, calidad, actualidad y pertinencia.

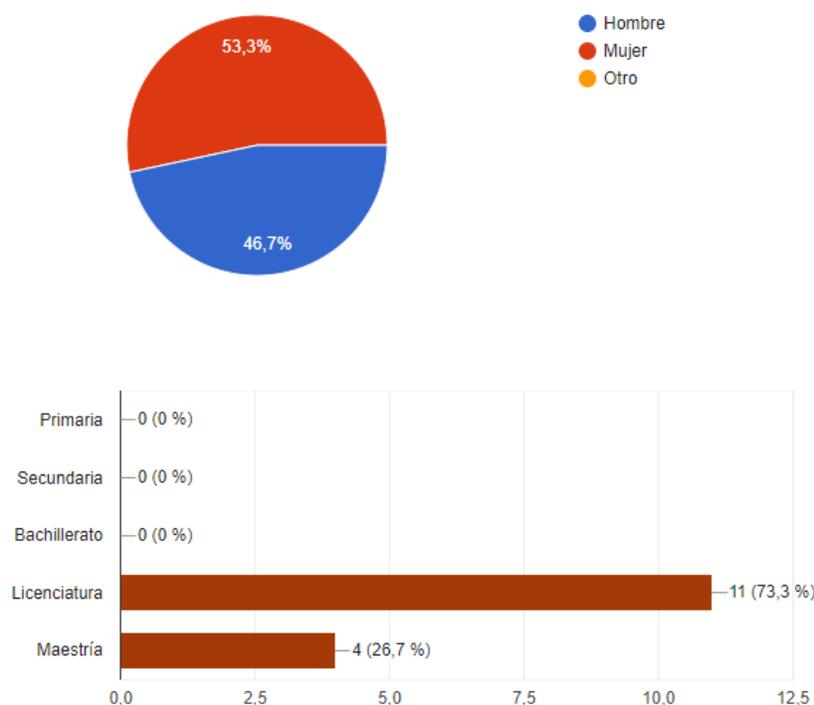
La biblioteca es un ente que por su naturaleza contribuye a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la agenda 2030 de las Naciones Unidas, de hecho, dicha organización sugiere que en la década 2020-2030 es fundamental la necesidad de actuar para hacer frente a la creciente pobreza, empoderar a las mujeres y a las niñas y afrontar la emergencia climática (ONU, 2021).

Gutiérrez (2003) señala que ante los nuevos retos que se presentan en la sociedad. Es importante tener en cuenta la pluralidad y la alfabetización múltiple, visualizar la faceta ética y social ante las tecnologías de la información, dando cabida a la atención y el respeto a la diversidad. Es de este modo que la alfabetización múltiple comprende también una dimensión emocional, una dimensión social, una dimensión ética o moral, así la alfabetización puede contribuir al desarrollo integral de la persona en su entorno social.

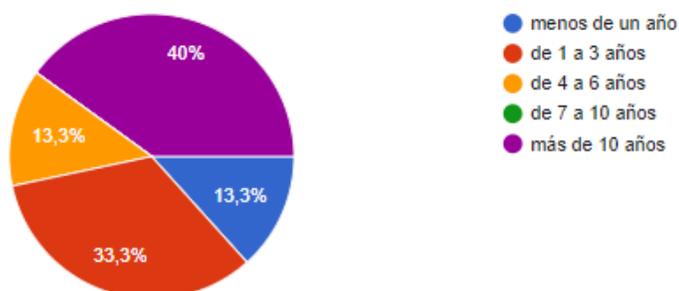
Algunas consideraciones señaladas por el autor fueron retomadas para el diseño de las encuestas realizadas a bibliotecarios públicos, precisamente son las competencias que el bibliotecario debe tener para poder adaptarse a estos cambios tanto de usuarios como de el mismo entorno, se mencionan las siguientes competencias: comunicación, innovación, gestión, formación, planificación, tecnológicas. También hace mención sobre algunas competencias transversales: flexibilidad, profesionalidad, vocación, atención al público, innovación y multiculturalidad.

### Encuesta a bibliotecarios públicos

Se realizó una encuesta a 15 Bibliotecarios (as) públicos (as) de entre 26 y 66 años, de la Biblioteca Pública del Estado de Jalisco “Juan José Arreola”. De todos los encuestados, el 73.3% (11) tiene licenciatura y el 26.7% (4) tienen maestría y poco más de la mitad son mujeres (8).



De los bibliotecarios encuestados, trece de ellos ofrecen servicios al público. El 40% tiene más de 10 años trabajando en su puesto en la biblioteca, seguido del 13% que tiene entre 4 y 6 años, por último, tenemos un 13% que corresponde a los bibliotecarios que llevan menos de un año en el puesto.



Cuando se les cuestiona sobre ¿qué es para ellos la biblioteca? El 50% de los encuestados tiene entendida la parte del rol social de la biblioteca mientras que la otra mitad solo ve la parte técnica, es decir, solo concibe a la biblioteca como un centro donde se organiza y se almacena la información. Esto tomando en cuenta que el 80% tiene una formación en bibliotecología, gestión de la información o estudios afines.

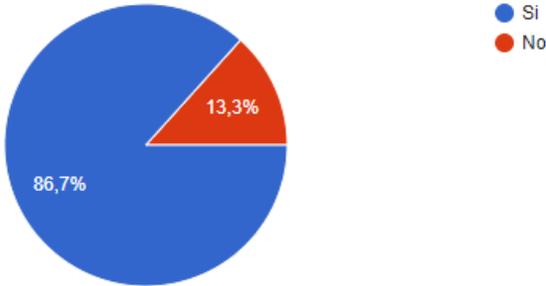
Al abordar el tema de si consideran que cuentan con el apoyo necesario para las necesidades de su biblioteca, el 60% opina que cuenta con ese apoyo y el 40% señala que no, por falta de recursos y falta de formación a los trabajadores. Dentro de las necesidades que requieren, algunos se fueron por la parte de la infraestructura y los recursos tecnológicos, mientras que algunos otros mencionaron que era importante la capacitación para el manejo de personas con problemas mentales, condición de calle, drogas, acosadores y personas que van a la biblioteca como un refugio, y la atención a niños y jóvenes. También mencionaron que era importante la creación de un espacio para elaborar manualidades (Maker Space), la formación de usuarios y la promoción de la lectura.

Es importante destacar que el 26.8 % recibe a diario a más de 200 usuarios y que el 46.7% recibe de 30 hasta 200 personas, es considerable la cantidad de personas que asisten a la biblioteca.

El 86.7 % de los encuestados argumenta que participa en actividades que fomentan la interacción social como cursos, talleres, cuenta cuentos, promoción de la lectura y visitas guiadas para los usuarios de la biblioteca.

¿Participa en actividades para los usuarios en su biblioteca?

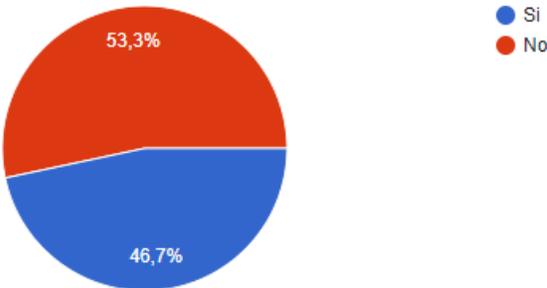
15 respuestas



En relación a si recibían alguna capacitación de su puesto, solo siete mencionaron que sí y de entre esas personas, solo dos personas reportaron que han recibido capacitación en desarrollo humano, formación de usuarios o en desarrollo de inteligencia emocional.

¿Recibe algún tipo de capacitación para el desempeño de su puesto?

15 respuestas

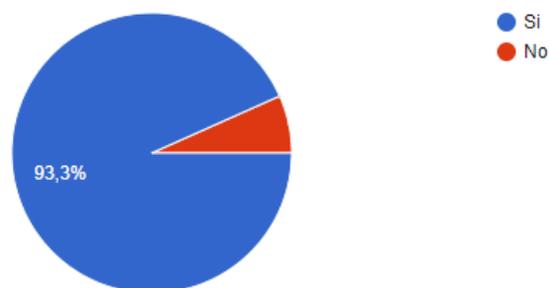


Cuando se les pide que describan ¿por qué Es importante la biblioteca en el proceso de formación de las personas?, se logran recuperar las siguientes palabras clave del análisis del discurso: democracia; educación; cultura; aprendizaje; felicidad; lectura como socialización; sentido de pertenencia de espacio público; empoderamiento; transformación de personas; desarrollo de personas; distintos perfiles; motivante; y personas libres.

En cuanto a si los usuarios acuden a ellos para resolver alguna duda, el 93% respondió que sí pero que generalmente los buscan para apoyo con búsquedas de libros y recuperación de información. Solo una respuesta confirmó que la gente va para que los escuchen.

¿Acuden a usted los usuarios de la biblioteca para resolver alguna duda?

15 respuestas

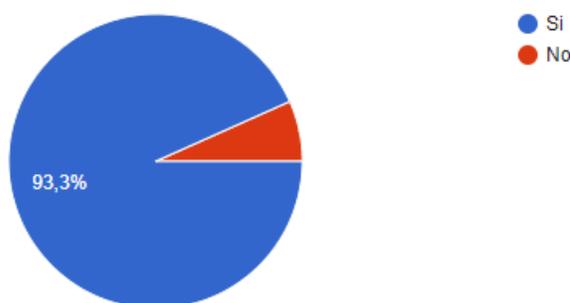


Con respecto a qué habilidades consideran que debe tener un bibliotecario (comunicación, innovación, gestión, formación, planificación, tecnológicas, flexibilidad, profesionalidad, vocación, atención al público, multiculturalidad) la mayoría mencionó que la comunicación es lo más importante.

En general ellos consideran que cuentan con esas habilidades debido a la práctica, a la experiencia laboral y a la capacitación.

¿Cree usted que cuenta con esas habilidades?

15 respuestas



En cuanto a las satisfacciones que encuentran en sus labores como bibliotecarios, mencionan lo siguiente: atención al público; ver caras felices y satisfechas de los usuarios; la gratitud del usuario, formación de personas y reconocimiento.

Cuando se les cuestiona sobre de qué manera creen que influye su trabajo como bibliotecario en su entorno social señalan que de manera positiva. Y al hablar sobre sus motivaciones, destacan el amor por los libros, la atención y la ayuda a los demás, incluso se menciona en repetidas ocasiones la frase: “desarrollo de la sociedad”.

En este sentido se puede afirmar que los bibliotecarios se ven a ellos mismos como meros “prestadores de libros” hasta que se les cuestiona sobre sus satisfacciones y motivaciones, es ahí cuando voltean a verse como personas comprometidas con el cambio social. Este hallazgo despierta el interés por comprender el autoconcepto del bibliotecario y su relación con su compromiso para generar un cambio social, sacando a flote una pregunta de investigación: ¿cómo se propicia el empoderamiento en el bibliotecario? Y de ser así ¿el autoconcepto positivo y el empoderamiento del bibliotecario contribuyen a un cambio social significativo?”.

Tomando en cuenta la situación de confinamiento y las nuevas formas de comunicación dentro de la biblioteca Lozano (2004) nos invita a reflexionar sobre ¿cuántas veces se pregunta el bibliotecario si el servicio que se da es para toda la comunidad o solamente a unos cuantos que utilizan endogámicamente la biblioteca

olvidándose de este segmento, al que le es o le puede ser ajena la biblioteca? Menciona que el bibliotecario debe obtener información sobre su población, su organización, sus características sociales y económicas, sobre sus necesidades de información, cultura y sobre la imagen que tienen de la biblioteca pública.

Un tema que puede ser un factor que impida a la biblioteca lograr sus objetivos si no es bien aprovechado, es precisamente la implementación y uso de las nuevas tecnologías, gracias a estas nuevas formas accesibles de conseguir la información es que la biblioteca ha tenido que verse en la necesidad de transformarse para dar cabida a esta nueva realidad y así poder brindar un acceso más democrático a la información mediante recursos electrónicos en un mundo donde la web ha asumido el papel de las bibliotecas tradicionales, y buscadores como Google están cambiando el rol de los bibliotecarios en tecnólogos formadores de usuarios competentes inmersos en un ambiente virtual y digital.

Al día de hoy, no basta con brindar solo nuevos recursos electrónicos si no que es momento de entender a las bibliotecas como centros sociales donde aparte de trabajar con libros, bases de datos, entre otros, se trabaja con y para las personas. Entonces es menester del bibliotecario, adoptar medidas adecuadas para el regreso a la nueva normalidad brindar un mejor servicio y atención para transmitir mejores experiencias a los usuarios, virtual o presencialmente.

Pinto y Sales (2007) consideran que la biblioteca pública puede configurarse como una institución compensatoria de las desigualdades crecientes entre ricos y pobres en información y comentan que la tecnología puede ser un aliado importante para brindar apoyo a grupos desfavorecidos; también consideran que se debe ser conscientes de las creencias y valores de las demás personas y demostrar una sensibilidad documentada, es decir, conociendo y acudiendo a fuentes confiables para no dejarse llevar por los estereotipos, mencionan que hay que ponerse en el lugar de las demás personas y aprender otras culturas de forma activa. Ante estas situaciones, la biblioteca deberá impulsar la sensibilización social y establecerá relaciones con organismos que representen los intereses de los grupos minoritarios

impulsando la adquisición y creación de todo tipo de materiales y ofertando programas multilingües de formación de usuarios.

### **Bibliotecas públicas como núcleo del dinamismo (implicación personal)**

La elaboración de este trabajo me significa mucho ya que desde que me titulé de la licenciatura les tome mucho amor a las bibliotecas y al quehacer bibliotecario, con el paso de los años me he dado cuenta de la importancia que tienen las bibliotecas en la sociedad y lo importante que es el bibliotecario para orientar a los usuarios en sus necesidades de información. En un principio no tenía idea del rol del bibliotecario ya que yo mismo no acudía a la biblioteca o con el bibliotecario.

Ahora comprendo la utilidad que tienen ya que ambos son una fuente de consulta invaluable que permite el desarrollo de la región en donde se localizan. Al ser yo un bibliotecario académico, me he enfocado más en las necesidades informacionales de alumnos y profesores de índole universitaria, aun así, asimilo que en una biblioteca pública también se requiere de ciertas habilidades para atender al usuario y que pueda encontrar la información que necesita.

En específico me interesó la biblioteca y el bibliotecario público ya que en este contexto es dónde se puede atender a la comunidad más vulnerable y también debido a que tengo algunos colegas bibliotecarios públicos a los cuales he apoyado en diversas actividades. Otra de mis implicaciones con este trabajo se debe a la fortuna de estudiar desarrollo humano y poder combinar esta rama del conocimiento con la bibliotecología, lo cual me parece un tema poco tratado y al cual le veo mucho futuro y alcance.

A pesar del contexto o situación en la que se desarrolló este trabajo, lo cual fue una pandemia mundial causada por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 que genera la enfermedad Covid-19, fue posible recuperar información bastante valiosa y sustancial para poder abonar a la investigación bibliotecología – desarrollo humano, lo cual como ya comenté es un tema poco tratado.

Una de las tres entrevistas que se realizaron se pudo llevar a cabo de forma presencial mientras que las otras dos se tuvieron que realizar de forma virtual mediante video llamada y llamada telefónica. Una de las entrevistadas argumentó incluso que había tenido ataques de ansiedad provocados por el encierro, que la entrevista le fue muy terapéutica y que le provocó gran satisfacción el ser escuchada.

Descubro que las entrevistas si bien no fueron como imaginé, cumplen con el propósito de este trabajo el cual es dar un panorama del contexto profesional y personal de las entrevistadas y como se viven en su rol de bibliotecarias, también lograr que identifiquen su autoconcepto, su nivel de autodeterminación y empoderamiento desde una entrevista fenomenológica con promoción al cambio basada en el enfoque centrado en la persona.

## II. LITERATURA

### **El estereotipo del bibliotecario y las implicaciones en su rol**

Sin duda un factor que atañe a los bibliotecarios es el concepto que se tiene sobre ellos, esto puede dar pauta a muchas trabas en su quehacer si no se tiene la imagen correcta del mismo, tanto para la sociedad como para el bibliotecario.

Según Mora (2002) los estereotipos son representaciones sociales con características y atributos específicos. De acuerdo a Lima (1997), las personas recuerdan mejor las características que son consistentes con el estereotipo de las que no lo son, es decir, el sujeto recuerda las características que le fueron de mayor atención, justo por esa razón, los estereotipos podrían ser de gran utilidad ya que el sujeto puede poner una especial atención en los datos de su observación actual que no empatan con el estereotipo que tenía, de esta manera puede deducir que su concepción del asunto no concuerda con la realidad. El ejemplo que propone la autora es: si la bibliotecaria que conoce no usa ropa anticuada, lentes y lo atienden con eficacia y con amabilidad, la comparación con el estereotipo que el sujeto tiene asumido le permitiría dudar por lo menos de su preconceito.

Pero ¿en qué momento surge el estereotipo del bibliotecario? Partiendo de esta pregunta es cómo lograremos entender este fenómeno y es que la actividad del bibliotecario no es nada reciente ya que como menciona Roggau (2006), el papel del bibliotecario surge de la necesidad social en primer lugar de resguardar los manuscritos, más tarde en el medioevo rescatar y custodiar el legado de la iglesia y la antigüedad clásica, después en el renacimiento era necesario gestionar la creciente producción de libros y en la era industrial fue menester administrar de forma masiva toda clase de documentos para ponerlos a disposición y facilitar su acceso, finalmente en el siglo XX fue mucho más rápido el procesamiento, transmisión y comunicación de la información mediante las nuevas tecnologías.

Como ya se mencionaba en la problemática, este origen empírico del bibliotecario, formó una imagen sin prestigio académico, carente de ciencia por sus prácticas

repetitivas y simplistas, una imagen casi invisible, ya que, como menciona Roggau (2006), el bibliotecario no es visto como un profesional, no se le considera un científico y tampoco se le ve como un obrero, obteniendo como resultado una identidad difusa y cambiante. Menciona también lo siguiente:

Si los científicos y los escritores, porque producen y utilizan libros, los libreros por su contacto con el libro pueden ser bibliotecarios; si los docentes que promocionan la lectura, los informáticos que asumen la organización intelectual como organización lógica, los administrativos "que pueden aprender" pueden ser bibliotecarios; si los jóvenes que pueden "ayudar", las "señoras que aman la literatura", pueden ser bibliotecarios, ¿quiénes son estos trabajadores que no tienen otra actividad paralela, que SÓLO SON BIBLIOTECARIOS? (p. 26)

Roggau (2006) afirma que la profesión se diluye en una serie de profesiones afines y que ante la diversidad de imágenes remplazantes que provienen de otras disciplinas en contextos tan aceleradamente cambiantes, el público opta por lo que conoce con seguridad: los rasgos que no han cambiado, los rasgos "verdaderos", una imagen anclada a la realidad, surgiendo aseveraciones como: que todos los bibliotecarios custodian el patrimonio de la biblioteca y prestan los libros reconstruyendo el estereotipo que subyace en la memoria colectiva.

Algo sobresaliente de lo que comenta Roggau (2006) es que muchas personas creen que para organizar una biblioteca no se necesita saber nada o, en su defecto, no se necesita tener una formación, esto es muy contradictorio ya que se pone en duda la labor del bibliotecario, a sabiendas de que la misma organización de la biblioteca lleva implícito que se requiere de cierto grado de conocimientos para poder darle ese orden.

Existen muchos ejemplos de bibliotecarios que con su desempeño y capacidad contradicen al estereotipo, pero aun así no impiden que permanezcan las imágenes construidas a través de los años y esto pasa con todas las profesiones que tienen

un estereotipo. En efecto el estereotipo está ligado a la identidad profesional y la identidad de la profesión con la definición que hacen los mismos bibliotecarios de su profesión. Ponjuán Dante (1998).

Los estereotipos tienen una dinámica de autojustificación y autopropagación que lleva a los individuos objeto de estereotipia a comportarse de acuerdo con la imagen estereotipada que se tiene de ellos. (Lima, 1997, p. 27)

Muy acorde a lo que menciona Roggau, (2006) sobre la situación de algunos bibliotecarios conscientes de que la imagen es rechazada por sus colegas, también la rechazan o la niegan en su discurso, pero en un nivel inconsciente se comportan y trabajan condicionados por los imperativos del estereotipo, es decir, no asumen responsabilidades que el entorno no haya “aprobado” como posibles aunque se cuente con la capacidad y las competencias necesarias, permitiendo que otros especialistas y no especialistas de otras áreas profesionales asuman esas responsabilidades que suponen mayor jerarquía.

La internalización del estereotipo resulta afectando la autoestima de los bibliotecarios que optan por la aceptación de la imagen como un estigma o por la negación como mecanismo de defensa. A su vez la autoestima se vincula con valores profesionales como la independencia, la creatividad, el liderazgo, la conciencia de grupo, entre otros factores de Oliveira (1983).

En una primera instancia el socializar no era exigible a los bibliotecarios, pero, con los últimos cambios que se han suscitado como la alfabetización, la democratización del conocimiento la difusión de la información, se le ha exigido al bibliotecario que fuera comunicador, difusor, gerente, etc. Actualmente la faceta de comunicador es altamente valorada, especialmente en la atención al público. Roggau (2006)

Es por ello que en la actualidad el estereotipo podría fortalecerse ya que hay una gran demanda de bibliotecarios comunicativos, sociables, gestores, facilitadores: ante la presencia de bibliotecarios con un perfil psicológico tradicional que no

atienden de forma efectiva su rol social, sin mencionar a los bibliotecarios que han internalizado el estereotipo. Roggau (2006)

Es un hecho que los bibliotecarios son los personajes que tienen que dar la cara por la biblioteca ya que básicamente esta es un servicio y los bibliotecarios son servidores públicos. La biblioteca no puede cambiar por sí misma, alguien debe actuar en pro de este cambio, pero también es necesario tener en cuenta que esto no es solamente rol del bibliotecario. “La biblioteca no cambia porque los bibliotecarios no quieren cambiarla. Sería como decir que los hospitales no cambian porque los médicos no quieren” (Roggau, 2006, p.30)

Por estas razones es importante que el bibliotecario se reconozca, se empodere y se involucre con la comunidad y de esta forma pueda tomar parte en los cambios que se suscitan en su entorno, contribuyendo al desarrollo social y siendo en efecto un agente de cambio que genere progreso y dote de herramientas a los usuarios que asisten a la biblioteca pública.

### **Autoconcepto y desempeño óptimo**

González y Tourón (1992) señalan que el autoconcepto ha sido objeto de estudio desde distintos campos del saber (filosófico, psicológico, sociológico y clínico) añaden que desde antes de que la psicología adquiriera oficialmente el carácter de ciencia, han sido múltiples las teorizaciones y controversias acerca del papel del autoconcepto.

El precursor y pionero de los estudios del autoconcepto fue William James (1842 – 1910) mejor conocido como el padre de toda la investigación acerca del autoconcepto ya que de su trabajo se deriva gran parte de lo que actualmente se escribe sobre el tema. James (1890) citado en González y Tourón (1992) planteó el carácter multidimensional del autoconcepto, es decir, la existencia de diferentes facetas dentro del mismo, y además propuso la existencia de una organización jerárquica entre los elementos. Esto quiere decir que las diferentes clases de percepciones que un individuo tenga acerca de si mismo, no poseen el mismo nivel

de importancia, algunos son más vitales e importantes que otros en configuración de su autoconcepto.

En su obra “Principios de psicología”, publicada en 1890 dedicó un amplio capítulo a la “conciencia del sí mismo”. Para James, el self (o persona) es simultáneamente un yo (I) y un mi (me) que, aunque son aspectos distintos de una misma realidad, no son cosas separadas. El yo también llamado “puro ego” sostén del mi consiente, se refiere al yo sujeto, pensador y agente de conducta. El mi o “ego empírico” es el yo como conocido “la suma total de cuanto un hombre puede llamar suyo”. Cada uno de estos aspectos no puede vivir sin el otro ya que el proceso de autoconciencia es imposible sin ambos elementos. James (1890) citado en González y Tourón (1992).

“James en su obra se ocupa particularmente de explorar las particularidades del yo como conocido (mi o autoconcepto), puesto que lo considera el ámbito en el que debe ocuparse la investigación psicológica. Este ego empírico “Mi” engloba según James, tres aspectos:” (González y Tourón, 1992, p. 36)

*Tabla 1 Aspectos del ego empírico, según James: González y Tourón (1992:36)*

a. Sus elementos constituyentes:	1. Mi material, 2. Mi social, 3. Mi espiritual.
b. Los sentimientos y emociones que suscitan:	1. Autoapreciación, 2. Autodecepción.
c. Los actos a que conducen	1. Cuidado, conservación del yo.

Mi material.

Referido al cuerpo y a las posesiones materiales y personales que el individuo considera que forman parte de sí mismo James (1890) citado en (González y Tourón, 1992, p.36)

Mi social.

Se refiere al reconocimiento que la persona recibe de los otros. Engloba las percepciones que el individuo tiene de los juicios y calificaciones que recibe de los demás. El hombre se muestra ante los demás de diferentes formas tratando de obtener su reconocimiento y las imágenes de cómo aparece ante los demás forman parte de su autoconcepto. Un hombre tiene tantos yo sociales cuántos individuos le conocen y conservan mentalmente una imagen de él. James (1890) citado en (González y Tourón, 1992, p. 36-37)

Mi espiritual.

Está compuesto por un conjunto de Estados de conciencia (sentimientos y emociones) capacidades, facultades, disposiciones psíquicas, aspiraciones intelectuales, morales y religiosas que constituyen la parte más íntima de la persona es además la fuente de donde fluyen el interés, el deseo, atención y elección.

Durante los primeros 50 años del siglo XX la investigación fue especulativa, la primera investigación sistemática de carácter empírico fue realizada por Raimy en 1948 y a partir de eso surgió un crecimiento enorme, (2,000 estudios en dos décadas) se crearon escalas para medir el autoconcepto y en los años 60's y 70's hubo una proliferación de programas de educación afectiva diseñados para mejorar la autoimagen de los niños. Ya en los 80's la investigación se caracteriza por una mayor atención al desarrollo de medidas de autoconcepto rápidas y fiables sustentadas en marcos teóricos claros James (1890) citado en (González y Tourón, 1992, p.37)

En sus primeros años el autoconcepto tuvo sus romances con el psicoanálisis y el conductismo, más tarde, el autoconcepto gracias a valiosas aportaciones de Snygg, Combs y C. Rogers se convirtió en el constructo principal de una nueva corriente humanista llamada la “tercera fuerza”, en teorías como la teoría de la personalidad y la teoría del counselling.

A continuación, se muestran algunas variables teóricas y sus contribuciones particulares partiendo desde W. James. La idea es visualizar las diferentes posturas del autoconcepto para después retomar la teoría humanista con C. Rogers que es lo que compete con mayor razón a este trabajo debido a la perspectiva humana y la conducta interna de las personas.

Tabla 2 Variables teóricas del autoconcepto González y tourón (1992:97-99)

A.- W. JAMES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sienta las bases de todo el estudio posterior acerca del sí mismo (mi o autoconcepto)</li> <li>Distingue tres aspectos del ego empírico o Mí (sí mismo del que somos conscientes): <ul style="list-style-type: none"> <li>a) constituyentes: Mi Material, Mí social, Mi espiritual;</li> <li>b) sentimientos: Autoestima = Éxitos / Pretensiones;</li> <li>c) acciones destinadas a presentar y acreditar el Mí.</li> </ul> </li> </ul>	
B.- TEORIA DE LOS INTERACCIONISTAS (COOLEY, MEAD, KINCH, ETC.)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio del autoconcepto desde una perspectiva externa. Cómo la sociedad influye en la formación del autoconcepto.</li> <li>Desarrollo de la metáfora del <i>looking-glass self</i>.</li> <li>Fuentes principales de formación del autoconcepto: la valoración recibida de los demás (“otros significativos”, “otro generalizado”).</li> <li>La estructura del autoconcepto refleja la estructura de la sociedad.</li> </ul>	
C.- TEORÍA DE LOS HUMANISTAS (COMBS Y ROGERS)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio del autoconcepto desde una perspectiva interna. Sus rasgos y papel en la conducta humana.</li> <li>El autoconcepto es una Gestalt, de múltiples percepciones organizadas, con elementos centrales y periféricos. Organización estable pero fluida. El sí mismo ideal es un componente importante del autoconcepto.</li> <li>La autoestima o autoaceptación depende de la discrepancia entre la imagen real y la ideal.</li> <li>Autoconcepto, centro del campo fenoménico, desde el que se proyecta la conducta e interpretan las experiencias.</li> <li>La conducta motivada por mantener la autoconciencia del sistema de creencias (motivo de autoconsciencia) y engrandecer la visión de sí mismo (motivo de autoestima).</li> </ul>	
D.- RECIENTES CONCEPTUALIZACIONES BAJO LA REVOLUCIÓN COGNITIVA: EPSTEIN, BANDURA, PSICOLOGÍA COGNITIVA (MARKUS Y GREENWALD)	
Epstein	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de las perspectivas teóricas anteriores acerca del autoconcepto.</li> <li>Propone que el autoconcepto es una teoría acerca del sí mismo</li> <li>Sistematiza los postulados principales acerca del autoconcepto</li> </ul>

Bandura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudia el papel de autoconcepciones específicas en la motivación y la autorregulación de la conducta: Las expectativas de autoeficacia</li> <li>• La autorregulación de la conducta incluye tres procesos, ligados con la autoconcepción: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) autoobservación de la conducta,</li> <li>b) autoevaluación y</li> <li>c) autorreacciones (autoestima).</li> </ul> </li> </ul>
Psicología cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio empírico del autoconcepto desde el marco del procesamiento de la información</li> <li>• Interés en como la información acerca de sí mismo se estructura, almacena en la memoria y se utiliza para guiar la acción.</li> <li>• Introducen el concepto del <i>self</i> esquema. El autoconcepto es una estructura de conocimientos acerca del sí mismo y un proceso que influye en todas las fases del procesamiento de la información.</li> <li>• Introducen nuevos conceptos para explicar y conciliar la estabilidad y maleabilidad del autoconcepto, y para explicar las conexiones del autoconcepto con el afecto y motivación que guían la conducta: El <i>Working Self Concept</i> y los <i>Possible Selves</i>.</li> <li>• Aceptan y proporcionan apoyatura empírica a los presupuestos de los psicólogos humanistas y personalistas.</li> </ul>

## La teoría del autoconcepto de C. Rogers

Rogers, (1951) Define el autoconcepto como:

Una configuración organizada de percepciones del sí mismo, admisibles en la conciencia. Está integrada por elementos tales como las percepciones de las propias características y capacidades, los perceptos y conceptos de sí mismo en relación con los demás y el ambiente; las cualidades que se perciben y se asocian con experiencias y con objetos, las metas e ideales que se perciben con valencias positivas y negativas.  
(p. 311)

González y Tourón (1992) mencionan que Rogers utiliza este concepto para referirse a la forma en que la persona se ve y se siente con respecto de sí mismo, esto incluye, además, tanto las imágenes reales como los ideales.

Concibe el desarrollo de la personalidad orientada hacia la autorrealización, como una congruencia básica entre el campo fenoménico de la experiencia y la estructura conceptual del sí mismo, que si se logra favorece en grado máximo la adaptación del individuo y su bienestar (González y Tourón, 1992, p. 58).

Es decir, el individuo trata en lo posible de salvaguardar su sistema de creencias, por eso cuando las experiencias son incongruentes con el autoconcepto, se tienden a rechazar o interpretarlas de manera que resulten congruentes, la incongruencia a la que se refiere el autor es el origen de la desadaptación ya que el individuo al tratar de preservar su autoconcepto, con objeto de mantener su autoestima, se aleja de la realidad, lo que le llena de tensiones.

Con el bibliotecario sucede que en un nivel inconsciente se comporta y trabaja condicionado por los imperativos del estereotipo, como nos mencionaba Roggau, (2006) algunos bibliotecarios conscientes de que la imagen del bibliotecario es rechazada, también la niegan en su discurso, no asumen responsabilidades que el entorno no haya aprobado como posibles, aunque cuente con la capacidad y las competencias necesarias, esto sin duda afecta su autoconcepto

### **Agencia personal como motor de cambio**

(Pick et al., 2007, p. 295) afirman que la agencia personal es un “concepto que se refiere a la competencia personal enfocándose principalmente en el individuo como un actor que opera en un contexto social”. Así mismo, Sen (1985) señala que la agencia es la habilidad de definir las metas propias de forma autónoma y de actuar a partir de las mismas, es aquello que una persona tiene la libertad de hacer y lograr en búsqueda de las metas o valores que él o ella considere importantes incorporando más que la acción, también se incluye la intención, el significado, la motivación y el propósito que los individuos imprimen a sus actividades.

Sen (1985) también menciona que la agencia es más que una conducta o decisión, al incorporar metas, objetivos, acuerdos, obligaciones esto implica un control que la persona tiene sobre las elecciones de las cuales es responsable, afirma también que la agencia es un aspecto integral de la libertad. Según Alsop y Heinsohn (2005) la agencia se construye con los recursos que los individuos o los grupos poseen.

La gente puede tener recursos materiales, como el capital financiero y productivo, y recursos no materiales, como las habilidades, el conocimiento, las redes sociales y la capacidad psicológica para aspirar e imaginar el cambio. Se reconoce entonces, la agencia como un ingrediente importante para el cambio en el contexto internacional.

Además, Pick et al. (2007) afirman que la agencia es difícil de medir y frecuentemente se vincula con diversos conceptos psicológicos como la autoeficacia, autonomía, control, autodeterminación y autorregulación, es por eso que los autores proponen que el concepto de agencia sea un concepto abarcador que capture los conceptos mencionados correspondientes a un funcionamiento individual saludable.

La agencia y los conceptos planteados como bien señalan los autores, ocurren a un nivel individual, aunque pueden tener implicaciones a nivel social, es decir, una vez que la agencia comienza a impactar en la familia, los colegas, las organizaciones y la comunidad como bien mencionan Pick et al., (2007) se convierte en empoderamiento.

### **Empoderamiento, un ejercicio bidireccional**

Continuando con lo anterior Lafarga (2013) comenta que el empoderamiento:

Es una necesidad permanente que todos los seres humanos experimentan de sentirse bien con ellos mismos, de hacer lo que más les gusta o les satisface, de alcanzar sus propósitos en la vida y de conseguir, a través de estas estrategias, mayores niveles de satisfacción individual y social. (p. 126)

El empoderamiento también ha sido definido como el proceso y los mecanismos mediante los cuales las personas, las organizaciones, y las comunidades ganan control sobre sus vidas Rappaport (1984).

Montero (2003) lo define como:

El proceso mediante el cual los miembros de una comunidad (individuos interesados y grupos organizados) desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismos. (p. 311)

Algunas personas se benefician mejor con ayuda mutua, ayudando a otros o trabajando por sus derechos, en lugar de que sus necesidades sean satisfechas por un profesional benevolente Gallant, Cohen y Wolff (1985). “Un enfoque de empoderamiento va más allá de mejorar los aspectos negativos de una situación al buscar aquellos que son positivos” (Zimmerman, 2000, p. 44).

La persona con una participación social activa experimenta un desarrollo positivo de su autoconcepto, en términos de atributos como empoderamiento, participación, competencia, madurez emocional, confianza en sí mismos, persistencia, empatía y coraje (Singer, King, Green, y Barr, 2002). A su vez, la oportunidad de explorar líneas de acción moral que contribuyen al bienestar de los demás, como las que brindan instituciones locales (e.g., iglesias, colegios, programas sociales) facilita la formación de la identidad moral/social (Hart, Atkins, y Ford, 1998).

El empoderamiento es un proceso intencional y continuo centrado en la comunidad local, que involucra el respeto mutuo, la reflexión crítica, el cuidado y la participación grupal, a través del cual las personas que carecen de una parte igual de recursos valiosos obtienen un mayor acceso y control sobre esos recursos Cornell Empowerment Group, (1989).

De esta manera, el desarrollo del “self” o del “mi mismo” en su dimensión social se asocia estrechamente con el concepto de identidad moral que ha sido definido por

(Hart, Atkins, y Ford, 1998) como un sentido de sí mismo comprometido con líneas de acción que promueven o protegen el bienestar de los demás. Para lograr el desarrollo del autoconcepto positivo y social, la participación social y los procesos de empoderamiento, pueden jugar un rol importante implicando un fortalecimiento en las competencias de las personas.

A su vez se puede plantear que la interacción entre acciones y oportunidades de empoderamiento puede incidir en un sentimiento de competencia en el logro de metas de interés colectivo (Silva, 2004). Entonces, una persona que genera cambios en su entorno y está consciente de ello, favorece su autoconcepto, esto influye en su rendimiento y en su empoderamiento volviendo la relación entre ambos bidireccional.

(George, Sims, McLean, & Mayer, 2011, p. 1) plantean lo siguiente: “Todos tenemos la capacidad para inspirar y empoderar a otros. Pero debemos primero estar dispuestos a dedicarnos a nuestro crecimiento personal y a nuestro desarrollo como líderes”.

Así mismo George et al., (2011) hablan sobre la autenticidad de las personas y destacan que nadie puede ser auténtico tratando de imitar a los demás, se podría aprender de otras experiencias, pero es imposible tener éxito cuando se intenta ser como ellos. Las personas confían en alguien cuando es genuino y auténtico y no una réplica de los demás, en este sentido hacen referencia a que no es necesario nacer con las características o los rasgos específicos de un líder, como tampoco hace falta encontrarse en la cima de una organización, por el contrario, se puede descubrir el potencial ahora mismo. “su historia de vida provee el contexto para sus experiencias, y a través de ella usted puede encontrar la inspiración para hacer un impacto en el mundo” (p.3).

Los líderes tienen una presencia firme y segura y no se presentan un día como una persona y otro día como otra, esto requiere disciplina, desde la óptica del

Humanismo y en específico desde el Enfoque Centrado en la Persona, la congruencia con él “mi mismo” facilita este proceso. Los autores comentan que algunas personas tienen egos que necesitan ser aplacados, inseguridades, que necesitan ser atenuadas y temores que necesitan ser despejados. La clave para una organización exitosa, en este caso la biblioteca es tener líderes empoderados en todos los niveles, incluyendo a aquellos que no tienen subalternos directos.

Referente a la normalización de una conducta, como le llaman Berger y Luckman (2003) a la conformación social de un rol, se debe considerar el tema desde los procesos de institucionalización del concepto “ideal” de una biblioteca actual, como se enmarca previamente, de manera que los bibliotecarios asuman y construyan la comprensión que complementa el quehacer en un deber ser. Por el lado de la biblioteca como un centro formativo cultural, dichos autores postulan que, si se parte de la idea de que la institución que crece, se endurece en términos de estructura, por lo que ésta se externaliza y se objetiva al cumplir un papel que regula y orienta los comportamientos humanos, las vuelve ordenadoras del mundo social por tener una fuerza normativa; esto nos lleva a un pensamiento inductivo del empoderamiento en la función del bibliotecario.

Analizando la relación entre los roles y el conocimiento, los roles aparecen como representaciones y mediaciones institucionales de los conglomerados de conocimientos institucionalmente objetivados y cada rol comporta un apéndice de conocimiento socialmente definido; esto tiene importancia al revelar las mediaciones entre los significados objetivados en una sociedad, así como las maneras en que cobran realidad subjetiva para los individuos. De esta manera en el campo de la sociología se puede indagar cómo el individuo en su actividad social total, se relaciona con la colectividad aludida. Berger y Luckman (2003)

Romero (2004) sugiere que un proyecto profesional permite el desempeño del rol con cierta coherencia entre los propósitos personales y profesionales, al referirse al término proyecto se visualiza a la persona en una actitud de exploración e

indagación para captar las oportunidades de valoración para ver si responde o no a su proceder en la identificación de sí misma en el rol, lo que la impulsa en una búsqueda de sentido que le permite tomar conciencia de los determinismos que inciden en su trayectoria profesional. Por lo que se puede pensar en un empoderamiento a partir de una visión profesional del rol, en el que se va implicando a la persona en atención a su quehacer.

### **La importancia del ECP en las relaciones interpersonales**

Según (Okum, 2001, p.25) “cualquier persona puede ayudar a los demás a entender, superar o enfrentarse a problemas externos o internos”. Distingue tres modalidades en este sentido: Profesionales, paraprofesionales (tienen formación, aunque no de carácter universitario) y amigos o familiares.

En este sentido Rogers (1985) considera que para que pueda haber un cambio en las personas, es necesario que se den ciertas condiciones las cuales son:

1. Que dos personas estén en contacto.
2. Que la primera persona, a la que denominaremos cliente, se encuentre en estado de vulnerabilidad o de angustia.
3. Que la segunda persona a la que denominaremos terapeuta, será congruente en la relación con el cliente
4. Que el terapeuta experimente una consideración positiva incondicional hacia el cliente.
5. Que el terapeuta experimente una comprensión empática hacia el marco de referencia interno del cliente.
6. Que el cliente perciba, por lo menos en grado mínimo, las condiciones 4 y 5, es decir la consideración positiva incondicional del terapeuta hacia él y la comprensión empática que el terapeuta le demuestra (p. 49-50)

Además de las condiciones ya señaladas, el enfoque centrado a la persona se ha dedicado de un modo particular a la profunda investigación de las condiciones que

facilitan el desarrollo de las relaciones interpersonales, Méndez y Ryszard (2005) señalan tres en particular las cuales retoman de Carl Rogers que son: la congruencia, la comprensión empática y la consideración positiva incondicional. La relación de ayuda es una concepción que se ha extendido a todas las áreas de la interacción humana y desde mi punto de vista, considero que el enfoque centrado en la persona ofrece mucha ayuda a la relación interpersonal, por ello las propuestas señaladas también habrán de ser válidas en el contexto bibliotecario.

Ahora, no solamente es “hacer algo por el bibliotecario” si no realmente “estar con él” y sobre todo crear un clima de seguridad que Rogers (1993) describe como:

Mi gran deseo es crear un clima que dé al individuo seguridad psicológica. Quiero que, desde el primer instante, sienta que, si se atreve expresar algo muy personal, o absurdo, u hostil, o cínico, al menos habrá en el grupo una persona que lo respete lo suficiente como para escuchar con atención lo que dice, considerando que se trata de una expresión auténtica de sí mismo (p. 55).

Méndez y Ryszard (2005) mencionan que parte del poder del enfoque centrado en la persona reside en el hecho de que la modificación de las condiciones de la relación (congruencia, empatía, consideración positiva incondicional) puede influir en el concepto de sí mismo del cliente y provocar un cambio constructivo en su personalidad y en sus conductas.

De este modo, se puede considerar desde posturas distintas, la primera en función del bibliotecario como facilitador de estas actitudes con sus usuarios y en segundo lugar y particularmente para efectos de este trabajo de investigación, el acompañamiento realizado a las tres entrevistadas.

Para entender mejor la visión del ser humano de Rogers y así poder comprender la interacción humana, es necesario señalar que de nuestra percepción y de cómo evaluamos depende en qué manera nos vamos a relacionar con los demás, si

percibimos un mundo hostil, esto lo más probable es que evocará respuestas defensivas y lo mismo pasa a la inversa; Méndez y Ryszard (2005) lo segundo que evoca sentimientos más constructivos se puede lograr gracias a un ambiente de seguridad libre de amenazas como el que mencionaba anteriormente. Donde:

La persona puede ir expresando la totalidad de su ser sin necesidad de ocultar o negar nada de su experiencia. Al enfrentarse consigo misma tal como es, tiene más posibilidades de darse cuenta de su realidad y asumir responsabilidad por los cambios que quiera realizar (Méndez y Ryszard, 2005, p. 13-14)

Es necesario tomar en cuenta que cada ser humano tiene su propia realidad, comprender y reconocer estos mundos subjetivos, nos permitirá una aproximación lo más fiel y posible a la realidad del otro. Justo de esto trata la comprensión empática que Rogers define de la siguiente manera:

El estado de empatía, o de comprensión empática, consiste en percibir correctamente el marco de referencia interno de otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si uno fuera la otra persona, pero sin perder nunca esa condición de "como si" (Rogers 1985, p. 45)

Méndez & Ryszard (2005) mencionan además que la comprensión empática comienza con la voluntad de comprender al otro y contemplar el mundo desde su punto de vista, de realmente esforzarse por penetrar con cuidado en su marco de referencia y desde ahí, reportarle lo que logramos comprender. "La congruencia es una de las condiciones básicas y absolutamente necesarias para que pueda darse un verdadero encuentro humano. Evita la aparición de las conductas defensivas y permite una manifestación clara de los sentimientos, tanto positivos como negativos haciendo la comunicación más precisa y completa" (Méndez y Ryszard, 2005, p. 18)

Comentan que al hablar de “voluntad” y “elección” no sugieren que se trata de una herramienta que se pueda tomar o dejar, sino donde la empatía parece ser una consecuencia lógica de la concepción del ser humano y de las relaciones interpersonales, aclaran que es difícil ser empático todo el tiempo pero que eso no es lo que interesa si no dirigir nuestras vidas y nuestras relaciones hacia una comunicación cada vez más profunda.

Cabe recordar que dentro del ECP también debe existir la congruencia que habrá de servir para concordar con la experiencia y de esta manera ser uno mismo sin negar ni distorsionar ninguna parte de ella, es una forma auténtica y genuina de comunicación de la persona consigo misma, esta comunicación significa la aceptación de sentimientos y emociones, reconocer que nos pertenecen y que son parte de nuestra realidad, para ello (Rogers, 1985, p. 33) menciona lo siguiente: "cuanto más congruencia exista entre la descripción objetiva de un individuo y la descripción que ese mismo individuo hace de su yo, menos defensiva será la manera en que ese mismo individuo se percibe a sí mismo y mejor su adaptación personal". Sin duda es menester del bibliotecario ser consciente de su realidad y su ideal de poder discernir con el fin de tener una mejor percepción y una mayor adaptación en su entorno y de su rol.

La congruencia tampoco es un proceso fácil ya que "Las experiencias que no son coherentes con el concepto que el individuo tiene de sí mismo son excluidas por lo general de la conciencia" (Rogers, 1985, p. 33).

La consideración positiva incondicional es otro de los factores de gran importancia en el ECP y esto se debe a que, para las personas, el manifestar sus sentimientos da pie a su crecimiento y desarrollo, por supuesto teniendo en cuenta que no siempre se da este fenómeno. Esta condición, propicia un clima adecuado para expresarse.

Méndez y Ryszard (2005, p. 19) mencionan lo siguiente: “Este clima de seguridad psicológica influye poderosamente en la persona y le ayuda no sólo "dejarse ver" sino que también le permite "verse" a sí misma, lo que ya en sí lleva una fuerte

capacidad terapéutica". Rogers le daba un lugar muy importante a esta condición dentro de su teoría del desarrollo de la personalidad.

Las condiciones señaladas darán pie a una apertura de la experiencia que, en palabras de Rogers, se da "cuando el individuo no se siente amenazado en ningún sentido" (1985, p. 38). Es así como el individuo puede vivir completamente todas las experiencias orgánicas de su ser, mismas que tendrán contacto con la conciencia, dando forma a la estructura del yo mediante la simbolización. Lo importante es que la persona se podrá dar cuenta de su yo interior, así como de su realidad exterior dando cabida a una posible integración o en su defecto una reorganización de la realidad.

Lafarga (1997) sostiene que México necesita mejores personas y el ECP contribuye a este objetivo, comprende el significado de mejores personas como personas "con mayor conocimiento de sí mismas, con un más alto nivel de autoestima, más responsables, más conscientes de que somos un conjunto, familias, grupos, organizaciones, estados, nación". (p. 62) Esto implica a su vez "tener una comunicación más clara, directa, empática, creativa; ser mejor persona es tener un más claro sentido de la trascendencia" (p. 62).

González y Tourón (1992) mencionan que en este sentido, la terapia centrada en la persona, se constituye en una técnica para modificar el autoconcepto y reorganizarlo, facilitando de este modo la congruencia entre las experiencias y el autoconcepto, y con ello lograr el ajuste psicológico

En opinión de Rogers la persona alcanza su madurez y funciona por completo cuando se produce la congruencia entre la realidad subjetiva (el campo fenoménico) y la realidad externa (el mundo tal y como es) y por otro lado se establece el grado de correspondencia entre la imagen real que uno tiene de sí mismo y la imagen ideal.

En este sentido, el ECP al jugar un papel fundamental en las relaciones humanas resulta ser una técnica adecuada para desempeñar dentro de las bibliotecas por su

carácter humanizante, reintegrativo y por su aporte al desarrollo de la personalidad. A su vez el ECP permite al bibliotecario atender a sus usuarios con mayor calidez y atención permitiendo a ambos hacer ejercicio de su autenticidad y congruencia.

Entonces retomado la idea de Okum (2001) que sugiere que los profesionales con formación en algún rubro específico, en este caso los profesionales de la información pueden ayudar a los demás a entender, superar o enfrentarse a problemas externos o internos, se puede asumir que el bibliotecario con mayor razón por su función de atender usuarios constantemente, puede inferir de tal manera que pueda asegurar ayudar a los usuarios que así lo demanden.

El bibliotecario en cuestión tendría que reconocer que promover un cambio en las personas es posible y que para ello supondría considerar los postulados de Rogers así mismo practicar las actitudes mencionadas para que pueda existir una auténtica relación de ayuda.

En lo que se refiere al presente trabajo, por ser de naturaleza cualitativa y por ser electa la entrevista fenomenológica como instrumento de trabajo, fue fundamental por parte mía aplicar el ECP para lograr una reflexión que contribuyera de manera significativa a la reconfiguración de las bibliotecarias como agentes de cambio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **Revisión sistemática de información**

Para la recuperación de la información se consultaron diversas fuentes como son: bases de datos (Scopus, Web of Science, ERIC, Redalyc, Scielo, DOAJ, EBSCO, Science Direct y Springer, buscadores académicos (Google scholar, Microsoft academic, Semantic scholar), Catálogo de la biblioteca y repositorios (LA referencia, El repositorio nacional y el repositorio del ITESO).

Así mismo la tipología de los documentos consultados fueron: Libros, capítulos de libro, conferencias, artículos y tesis. Las palabras clave para recuperar la información que sustentó el marco teórico fueron: Biblioteca pública, bibliotecario, empoderamiento, investigación cualitativa, fenomenología, autoconcepto, agencia personal, agente de cambio, estereotipo del bibliotecario, liderazgo, enfoque centrado en la persona, satisfacción laboral.

Para la organización de los documentos y para gestionar las citas y referencias, se utilizó el gestor de referencias Mendeley en el cual se creó una carpeta general (TOG) que a su vez se subdividió en subcarpetas con las palabras clave ya mencionadas. Se subieron también a esta plataforma los datos de investigación que constan de una encuesta y tres entrevistas (Martínez-Camacho, 2021).

#### **Investigación Cualitativa**

Sin duda el fenómeno de las bibliotecas, bibliotecarios y usuarios de la información, contemplan un mundo de subjetividades que se interrelacionan en una realidad cambiante y que abordan aspectos individuales, sociales, institucionales, económicos y culturales.

La investigación cualitativa ofrece el campo de acción adecuado para estudiar un tema con estas características particulares, concretamente en cómo se vive el bibliotecario como agente de cambio social en su entorno. Este tipo de investigación permite el dialogo con otras disciplinas y saberes permitiendo al investigador acercarse a esta realidad en su contexto natural.

Ruíz (2003) describe 5 características importantes del método cualitativo que aclaran la forma de investigar bajo este enfoque:

1. El objeto de la investigación es captar y reconstruir el significado de los procesos, comportamientos y actos.
2. Este método utiliza el lenguaje de los conceptos y metáforas, narraciones y descripciones.
3. La forma de recoger la información es a través de la observación y de la entrevista a profundidad, siendo un modo flexible y desestructurado.
4. Su procedimiento es inductivo.
5. Su orientación es holística y concretizadora. (p. 23)

Gómez-Gómez, (2002) y Rodríguez et al., (1999) resaltan la importancia de comprender a las personas dentro de su contexto, al valorar lo objetivo y subjetivo del fenómeno que se investiga, así como del investigador y del investigado, subrayan además la propuesta de este método como humanizante, flexible y holístico.

Conocer estas características nos da la objetividad para comprender la complejidad del fenómeno en un marco que requiere una visión interdisciplinar, y a la vez nos permite ser flexibles para valorar y reconocer lo subjetivo de la experiencia del bibliotecario. Conocer estas características nos permite también poder confiar en la forma para proceder dentro de la investigación.

Como todo método, la investigación cualitativa precisa de un protocolo que garantice la objetividad y precisión de la investigación aplicando técnicas e instrumentos viables, al respecto Rodríguez et al. (1999) señalan:

La investigación cualitativa, plantea, por un lado, que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por otro, los investigadores se aproximan a un sujeto real que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores...etc. Por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso o el análisis documental, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros (p. 62)

### **Diseño de la intervención**

Para desarrollar un proceso de intervención social es necesario como primer paso identificar el problema y la necesidad social, datos que se han venido mencionando en los capítulos I y II, obtenidos a partir de métodos analíticos y sintéticos; se empleó el tránsito de lo abstracto a lo concreto, de igual forma el modelo teórico y su sistematización.

A partir de la selección del enfoque metodológico, sus principios y métodos, se estudiaron diferentes aspectos que permitieron aproximarse al objeto de investigación. Dando como resultado el siguiente diseño metodológico:

1. Planeación del proceso de investigación.
2. Recopilación y organización documental.
3. Procesamiento de la información.
4. Sistematización de la intervención.
5. Implementación de acciones

6. Análisis e interpretación de los resultados

7. Conclusiones.

El instrumento fue seleccionado por su naturaleza cualitativa y se vinculó con las características de los participantes. Se sistematizaron las referencias documentales en relación con el rol del bibliotecario, la función de la biblioteca, el enfoque centrado en la persona y el empoderamiento. Esta sistematización ha permitido determinar el contexto de la situación y el instrumento utilizado el cual fue la entrevista fenomenológica para medir lo caracterizado en su descripción.

### **Entrevista fenomenológica**

El instrumento utilizado fue la entrevista fenomenológica a profundidad que me permitió acercarme con objetividad, claridad y precisión a la experiencia de bibliotecarios, también me permitió valorar las propias observaciones. Las entrevistas realizadas fueron tres, a mujeres bibliotecarias de bibliotecas públicas, las tres mayores de edad, dos de ellas con maestría y con más de diez años de experiencia en bibliotecas públicas y otra con licenciatura recién egresada. Las tres cuentan con personas a su cargo y son tomadoras de decisiones.

Para ello es importante considerar lo que argumentan Gómez-Gómez y Alatorre-Rodríguez (2014) que muchas veces existen imaginarios asociados a la imposición dentro de una intervención “La idea de que el externo es el que “sabe” y que se inserta en espacios habitados por quienes “no saben” o “saben menos” es algo común, asumido en no pocos casos por ambas partes” (p. 1) sin embargo la postura que manejan estos autores va enfocada a que el que interviene es quien llega a “jugar en la cancha del otro” esto significa que quien interviene se encuentra ante una realidad que no conoce y “con construcciones culturales distintas a las nuestras” desde este punto los autores mencionan que el que interviene no llega a interpretar la realidad si no que llega a una realidad “pre-interpretada”.

Destacan que en la intervención lo objetivo y lo subjetivo son difícilmente separables y que es indispensable subjetivar lo objetivo y objetivar lo subjetivo, esto se vuelve un componente crucial que determinará que se compartan interpretaciones, valoraciones y expectativas sobre los resultados a obtener generando la posibilidad de realizar acciones concertadas.

Mencionan, además, que un dato a considerar es que, en todos los casos los procesos de intervención derivan en algún tipo de transformación, de mayor o menor alcance, temporal o permanente, en la línea o no de lo esperado.

Según Galván (2019) la entrevista es una de las técnicas más utilizadas para comprender los fenómenos sociales y psicológicos ya que ayuda al investigador a captar y comprender los significados del fenómeno y así poder obtener datos significativos del problema que les interesa a las personas involucradas desde su perspectiva.

De acuerdo con Guedes y Moreira, (2009) y Moreno (2014) la entrevista fenomenológica permite que el investigador se aproxime a la persona y conozca los significados que ésta les atribuye a sus experiencias, lo cual hace posible que pueda conocer y aprender sobre el mundo desde la percepción, visión y vivencias de la persona entrevistada que ha experimentado y vivido el fenómeno que se desea investigar.

La entrevista fenomenológica resulta una herramienta útil para los fines de esta investigación ya que permitirá dentro de un proceso de interacción, establecer un dialogo con bibliotecarios públicos y desde su experiencia describir el grado de implicación como agentes de cambio y el nivel de empoderamiento que tienen en el ejercicio de su rol.

En la realización de las entrevistas fenomenológicas Moreno (2014) señala que aun cuando el propósito es recoger algunos datos, también debe tomarse en cuenta la

interacción entre los participantes, pues es el diálogo que se da entre ellos genera una dinámica de relación que los influye mutuamente, por lo cual considera es necesario preparar y revisar los aspectos relaciones y técnicos de la entrevista para una mayor claridad, diferenciación y enriquecimiento de la experiencia.

En la entrevista, el entrevistador pide al colaborador le comunique a que se refiere y qué significados están en su vivenciar; estando atento a los temas emergentes que deriven de la comunicación en la entrevista.

Bregoña (1990) señala que la “directividad” o la “no directividad” es un factor que puede repercutir de forma significativa en el contexto de la entrevista y esto se debe a que “las técnicas no directivas facilitan el insight y la autoexploración en mayor grado que las técnicas directivas” (p. 44) afirma que la adecuación de las intervenciones dependerá en gran medida del entrevistador y de cómo tratar las necesidades personales del entrevistado.

Un ejemplo es que los entrevistadores tienden a ser directivos con clientes dependientes y no directivos con clientes dominantes, y esto depende de la profundidad de la interpretación del entrevistador que la misma autora define como “el grado en que la inferencia del terapeuta difiere de la conciencia que tiene el paciente respecto al contenido de la interpretación” (p. 45)

Por último, es importante considerar la influencia del sexo en la percepción interpersonal, y es que como menciona Bregoña, (1990) las mujeres cuando son entrevistadas por un hombre cálido, hablan menos que cuando son entrevistadas por un hombre frío, (viceversa con los hombres) esto posiblemente se debe a que las mujeres perciben la calidez del entrevistador como un indicio de seducción. Datos llamativos son que las mujeres suelen hablar más sobre ellas mismas que los hombres y que se llegan a sentir incomodas cuando su interlocutor no está frente a ellas y esto debido a que valoran más el feedback visual y son más sensibles a la comunicación no verbal.

De igual forma la raza y la clase social juegan un papel importante y el entrevistador deberá estar atento a aquellas actitudes, prejuicios y estereotipos que puedan contaminar la percepción de su interlocutor (Bregaña,1990).

Para efectos de la aplicación de las entrevistas y derivado de la situación de encierro generada por la pandemia en el presente año, dos de las tres entrevistas se tuvieron que realizar de forma virtual.

#### **IV. NARRACIÓN DE LAS INTERVENCIONES**

En las tres entrevistas se trataron temas como su inclinación por la bibliotecología, su sentido de compromiso con la ayuda al usuario, su preparación, trabajo y familia, su implicación como agente de cambio social, sus satisfacciones y motivaciones, limitaciones en las que se han visto envueltas y como han superado estas limitaciones, sentimientos y sensaciones sobre su desempeño como bibliotecaria en el transcurso de sus años ejerciendo y sus aspiraciones.

Todo esto me permitió apreciar lo que ellas ven, también me permitió realizar reflejos, aclaraciones, entre otros. Para cumplir con el propósito que es que ellas interiorizarán e hicieran contacto con sus emociones y sentimientos.

##### **Intervención I**

El propósito de esta sesión al igual que las siguientes dos entrevistas fue realizar una entrevista fenomenológica con promoción al cambio tratando de que la entrevistada contacte consigo misma y que “se dé cuenta” de lo que narra expresándose con plena confianza, gracias a las actitudes rogerianas como la congruencia, la comprensión empática y la atención positiva incondicional realizadas por el entrevistador. En este “darse cuenta” el entrevistado podrá comprender sus capacidades y su potencial para ser un agente de cambio social, promoviendo su propio desarrollo como el de los demás, la idea es que el entrevistado se empoderé y sienta cambios suscitados a partir de su experiencia compartiendo y haciendo introspección. Como primera parte de la estructura para llevar a cabo la primera entrevista fenomenológica fue precisamente reunirme con la entrevistada. El lugar lo sugirió ella misma y fue en un restaurante ubicado en la zona metropolitana de Guadalajara. La entrevistada a quien llamaremos “E1” se encontraba ya en el lugar acompañada de su hijo a la hora de mi arribo que fue muy puntual.

Afortunadamente se logró llevar a cabo la entrevista de forma satisfactoria, los tiempos y el lugar cumplieron el cometido de brindar un espacio cómodo para poder llevar a cabo la entrevista, la cual se extendió por una hora y media, pero al concluir, la entrevistada seguía platicando sobre otros temas esto me da la sensación de que se sentía cómoda con mi escucha. Se le cuestionó sobre diversos temas mismos que trataba de ir desglosando a medida que profundizábamos en el tema.

La entrevista fue grabada con un micrófono que solicité en la biblioteca dónde laboro, gracias a esto la fidelidad del audio es muy buena, cuando llegué la entrevistada estaba fumando, la entrevista se realizó en un restaurante en el área de fumadores, donde compartimos un par de cigarros y de tal modo la entrevista se iba suscitando de forma muy natural, también tomamos agua de horchata, el clima era agradable y las sillas muy cómodas, había un enchufe de corriente eléctrica donde perfectamente pude conectar mi celular para evitar tener problemas con la batería y así evitar también algún tipo de preocupación o estrés.

Algo que en su momento pensé que dificultaría todo es la presencia de su hijo menor que se notaba ansioso y también la presencia de una niña que hacía mucho ruido hija de una señora que estaba sentada en una mesa cerca de nosotros. Afortunadamente, no hubo ningún inconveniente ya que el hijo no se mostró desesperado en ningún momento, por el contrario, estaba muy atento a los comentarios de su madre, misma que al sentirse escuchada pudo expresarse con total seguridad, confianza y libertad.

## **Intervención II**

Se logró realizar la entrevista, a pesar de la contingencia por la Covid-19, mediante una llamada telefónica. En un principio ella me preguntó cómo me llamaba y a qué me dedicaba para estar en contexto ya que la persona que me pasó su número y que me conectó con ella no le dio todos los detalles. Obviamente me presenté y le di los pormenores de la entrevista.

Después continuamos y conforme iba pasando la conversación me daba cuenta que el haber anotado en una libreta los puntos importantes de la entrevista me daban mucho sustento para atenderle de mejor forma haciendo aclaraciones, confrontaciones etc. A diferencia de la vez pasada, no siento que haya quedado ningún pendiente. En específico le pregunté sobre sus emociones y sensaciones y cada que le preguntaba eso, hacía una pausa para atender y expresar lo que sentía. Me sentí confiado a pesar de que no tenía mucha energía para llevar a cabo la entrevista. En cuanto comenzamos dejé todo de lado y me concentré en atender a mi entrevistada y afortunadamente no hubo complicaciones y todo fluyó bien.

Una de las dificultades fue que en su lugar entrevistaría a otra persona la cual me quedó mal y la verdad batallé en encontrar a alguien más. Afortunadamente una colega me puso en contacto con esta otra colega (E2) quién fue muy accesible y amable.

La entrevista fue amena, se tocaron los puntos que precisaba abordar, la entrevistada comentó que la entrevista le fue de gran ayuda ya que necesitaba hablar con alguien debido a que el confinamiento le estaba provocando ansiedad y que fue muy beneficioso sentirse escuchada y sobre todo en estos temas los cuales le apasionan.

### **Intervención III**

De igual forma el propósito particular fue tratar de realizar una entrevista fenomenológica con promoción al cambio. Se realizó una reunión virtual con la entrevistada vía “Meet” de Google Drive para platicar sobre su desempeño como bibliotecaria en la biblioteca pública.

Se logró realizar la entrevista, a pesar de la contingencia, se llevó a cabo la entrevista vía online vía “Meet” de Google Drive, lamentablemente la mala señal del

internet causo problema cuando en una ocasión se distorsionaba la voz, cinco minutos después se desconectó y otros diez minutos después se volvió a desconectar.

La entrevistada muy amablemente sugirió que continuáramos la entrevista ahora por llamada telefónica a pesar de que yo no contaba con saldo ella sugirió que me llamaba, que solo grabara la llamada desde mi teléfono.

Menciono que se logró la entrevista ya que se atendieron casi todos los puntos, que tenía contemplados, solo me faltó uno que es el ¿cómo se siente de estar viviendo en otro estado sin su familia?

En un principio, la video llamada grabada por “Meet” desde mi Laptop y grabando también desde mi teléfono, cuando comenzó a fallar la plataforma nos cambiamos a llamada telefónica y a grabar desde el propio teléfono.

La red de internet complicó las cosas en su momento, ella no se podía conectar en un principio y cuando se conectó no me podía escuchar. Se salió y se volvió a meter a la reunión y ya me pudo escuchar. Se cambió de lugar un par de veces para ver si tenía mejor recepción hasta que a media sesión se desconectó un par de veces y fue cuando decidimos mejor hacerlo por llamada telefónica. Me imaginé que algo así podía pasar, incluso creo que me confié un poco, aunque le sugerí que previera situarse en un lugar con buena señal.

Me sorprendí de la agilidad por parte de mi entrevistada para poner solución al problema ya que fue de manera rápida y espontánea, por una parte, le sugerí que apagáramos la cámara para que no se dificultara la entrevista y al ver que la sacó de la sesión dos veces, lo mejor fue realizar la llamada telefónica para no dejar pasar nuestro avance.

Por otro lado, aproveché la disponibilidad que ella tenía de colaborar para no dejar de atender puntos clave ya que ella era muy explícita e incluso repetía cosas como por qué ingresó a estudiar esa carrera, esto me ayudaba, el énfasis que daba a las cosas, y que probablemente ella no se daba cuenta de que no tenía buena señal. Creo que confronté bien, aclaré bien, conforme pasaba la entrevista ya después del incidente, el panorama se volvió mejor ya que de verdad comencé a notar que se estaba haciendo consiente de lo que decía y lograba comprender lo que narraba. “Ahora que lo menciono, me doy cuenta de que era cuando recién comenzaba, pero aún tengo presente a ese niño que me dijo que llevaba tres días sin comer” “ya no lo volví a ver, le di comida, pero ya no supe si volvería a comer el resto de la semana” (E3, p.5)

Me dijo tres veces que para ella era muy importante que la escuchara porque en la rutina ya no ha tenido la oportunidad de contarle, que sería muy grato contarles a las nuevas generaciones la estrecha relación entre un bibliotecario y el sentido social, volvía una y otra vez con el comentario de que en la escuela no enseñan inteligencia emocional y que eso debía ser considerado como primordial.

Es conveniente tener saldo ya que por más que me esforcé por tener una adecuada señal de internet, no fue suficiente ya que uno no sabe la señal que el entrevistado tenga y para estos efectos con el simple hecho de tener línea y un teléfono inteligente puede permitir, grabar una conversación con una fidelidad bastante buena, incluso llevar la conversación con mucha mejor claridad.

## V. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

Las entrevistas sin duda arrojaron información valiosa para la investigación, la duración por entrevista fue de aproximadamente una hora con treinta minutos, se utilizó ATLAS.ti que es un software para el análisis cualitativo de datos y se definieron dieciséis códigos por ser factores clave para la identificación de variables y similitudes en las respuestas de las entrevistadas.

### 1. Agente de cambio

En este código se toman en consideración citas que demuestran cómo es que ellas se perciben a sí mismas como agentes de cambio social tomando en cuenta sus aptitudes y actitudes, las citas en este código muestran casos específicos en dónde comparten sus intervenciones y como han influido en sus usuarios de forma positiva y significativa.

### 2. Aspiraciones

En este código se muestran sus expectativas y sus planes a futuro en el ámbito laboral, en concreto en su función como bibliotecarias.

### 3. Atención a usuarios

Las entrevistadas nos hablan de sus usuarios, de cómo les brindan atención y el contexto en el que ofrecen esa atención.

### 4. Autoconcepto

En la parte del autoconcepto se describen a ellas mismas en un sentido personal y profesional.

### 5. Compromiso con el trabajo

En este código se considera el esfuerzo que imprimen las bibliotecarias en sus actividades dentro de la biblioteca como trabajar horas extras, realizar actividades

que no corresponden a la descripción del puesto como realizar mudanzas, pintar las instalaciones, conseguir fondos y repartir volantes.

#### 6. Dificultades

El presente código reúne las dificultades en las que se ven involucradas las bibliotecarias entrevistadas, en sus familias, con sus compañeros de trabajo, sus jefes y sus usuarios.

#### 7. Empoderamiento

En este código se reúnen aspectos como el impacto en la toma de decisiones dentro de la biblioteca, su repercusión en la sociedad y su agencia personal.

#### 8. Estereotipo del bibliotecario

Se muestra la conciencia que las entrevistadas tienen sobre el estereotipo del bibliotecario y de cómo ellas se sienten percibidas por sus usuarios.

#### 9. Estudios

En este código se señala el nivel de estudios y la visión de las entrevistadas con respecto a lo que han estudiado y al rol que ejercen.

#### 10. Influencias

Se consideran las figuras por las que las entrevistadas han sentido influencia de ejercer la profesión de bibliotecólogas.

#### 11. Otras actividades en biblioteca

Son implementaciones que las bibliotecarias como el fomento a la lectura, diseño de talleres, cuenta cuentos, pijamadas temáticas etc. Que han llevado a cabo para optimizar los recursos y servicios dentro de la biblioteca.

#### 12. Primeros acercamientos a la bibliotecología

En este código se señalan los primeros acercamientos ya sea desde la infancia con juegos de niños hasta la entrada a la universidad y sus primeros trabajos como profesionales de la información.

#### 13. Procesos técnicos

Las bibliotecarias narran como han pasado también por el área de procesos técnicos, un área de la biblioteca que va desde la adquisición de acervo bibliográfico, su catalogación y clasificación, etiquetado y sellado, hasta su colocación en estantería.

#### 14. Autovaloración

En la autovaloración se señalan los comentarios que hacen a manera de retroalimentación sobre su narrativa.

#### 15. Sentimiento por su profesión

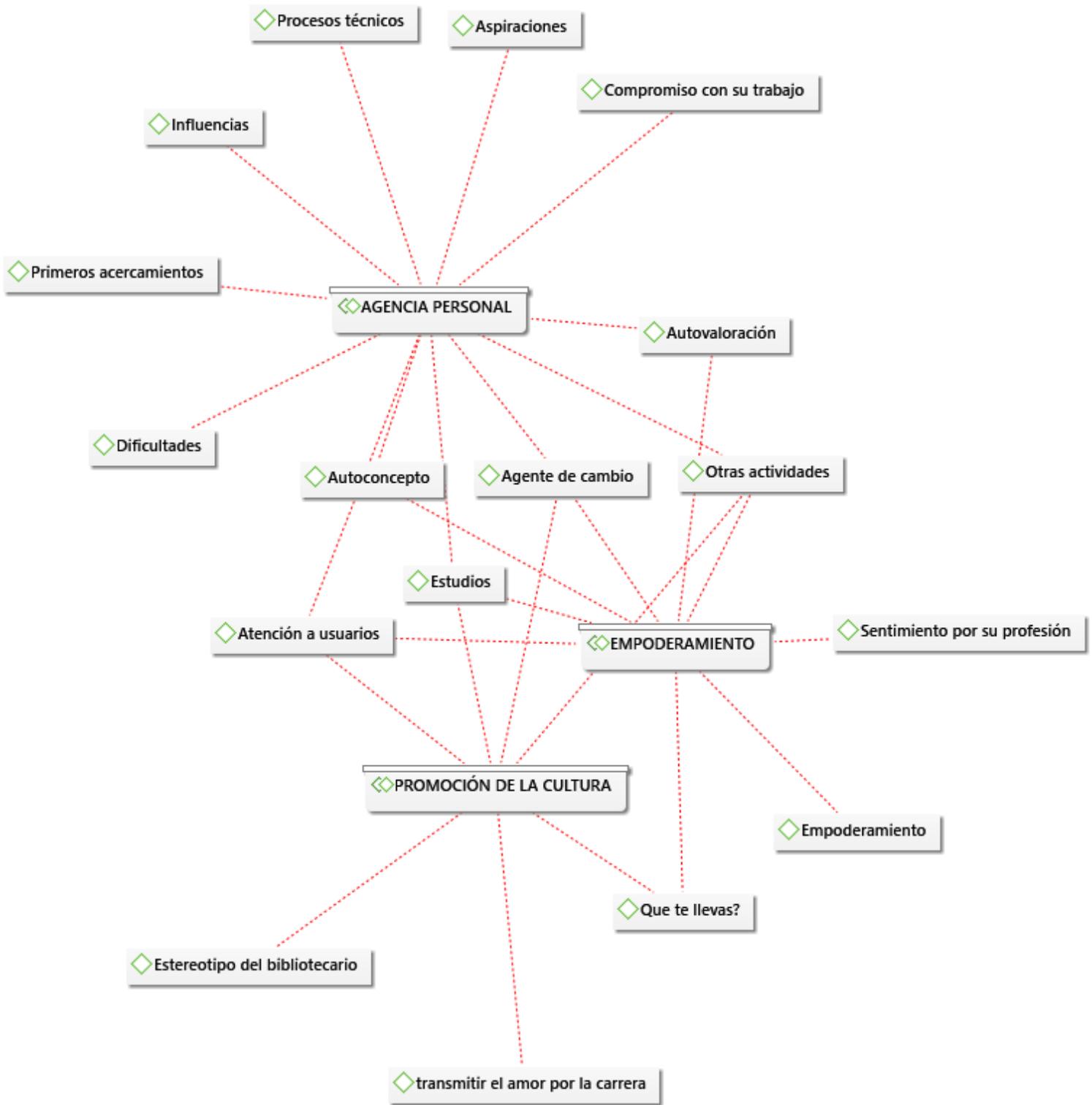
Las bibliotecarias comparten sus sentimientos con respecto al ejercicio de su rol y lo que implica la bibliotecología como ente promotor del cambio social.

#### 16. Transmisión del amor por la carrera

En este código se enfatizan los comentarios de las bibliotecarias al querer transmitir el amor y el orgullo que sienten por su profesión.

Después de haber sido analizados, estos códigos se organizaron en tres categorías, mismas que pueden compartir más de un código y se relacionan con uno de los propósitos de este trabajo el cual es identificar el empoderamiento de las bibliotecarias, estas categorías son las siguientes: agencia personal; empoderamiento y promoción de la cultura.

A continuación, se presenta un esquema con las tres categorías en mayúscula y sus relaciones con los códigos.



## **Bibliotecarias con agencia personal**

Con lo que respecta a la agencia personal y como mencionamos en el capítulo anterior, tiene que ver con la competencia personal y la habilidad de definir las metas propias de forma autónoma y de actuar a partir de las mismas.

En primer lugar, tenemos el gusto que las bibliotecarias tienen de llevar a cabo su trabajo y la disposición que brindan a sus usuarios, ellas solidifican algunos atributos de su agencia personal al mismo tiempo que se van empoderando mediante la práctica de una actividad que les es gratificante. Como menciona E1:

    Mi trabajo me sigue encantando. Realmente, para mí es una pasión. Me encanta atender investigadores, atender a los usuarios... tener la biblioteca lista y preparada para que el usuario pueda encontrar lo que necesita me encanta (E1).

Dentro de este contexto, se puede percibir que la bibliotecaria tiene una actitud de atención y servicio en el que da alternativas porque se va implicando con la necesidad de su usuario, esto denota que hay un nivel de escucha y empatía, lo cual construye un perfil en el que el bibliotecario puede ser un facilitador. En este sentido, Méndez y Ryszard (2005) argumentan que nuestra percepción y de cómo evaluamos depende en qué manera nos vamos a relacionar con los demás, si se percibe un mundo hostil, lo más probable es que se evoquen respuestas negativas y lo mismo pasa a la inversa.

    Me gusta que el usuario se vaya contento y que sienta que todas sus necesidades de información fueron cubiertas. En caso muy raro de que no tuviéramos la forma de ayudarles, le damos alternativas de dónde más podrían ellos encontrar otra cosa (E1).

En este sentido, las bibliotecarias entrevistadas mostraron plena confianza en sus competencias incluso dos de las entrevistadas sugirieron que parte de su rol es fungir como “psicólogas” esto con respecto a su relación con los usuarios, sienten que han aportan algo más a las personas que simplemente brindar información. Esto demuestra que se sienten capaces de ofrecer atención al usuario, no solo con aspectos técnicos, sino que además se sienten capaces de atender al usuario en cuestiones personales. Muestran comprensión empática y perciben correctamente el marco de referencia interno del usuario como menciona Rogers “como si uno fuera la otra persona, pero sin perder nunca esa condición de como si” (Rogers, 1985, p. 45)

Claro que sí. Es que, como te digo, llegamos a ser hasta psicólogos. Casi casi es otro de los perfiles. Hay chicos que llegan y tú los ves que están llorando. Te acercas con ellos, les preguntas si puedes apoyarlos y a veces te cuentan sus penas y a veces no. Luego te piden un lugar en donde ellos puedan llorar, sobre todo las chicas, y tú les brindas un lugar (E1).

El bibliotecario puede hacer muchas cosas porque si lo vemos desde otro ángulo somos hasta psicólogos porque hasta más de una vez los usuarios te cuentan cosas y te quedas pensando ¿porque me lo está contando? Es cuando te das cuenta de que realmente eres parte importante de su día a día (E3).

Además, son capaces de identificar diferentes tipos de usuarios y sus necesidades particulares, es decir, se observan como actrices que operan en un contexto social y a su vez son capaces de identificar a otros actores. Pick et al., (2007)

La primer entrevistada identifica su rol como algo propio hacia su propia historia, de vida, esta es una manera de agencia, porque en su autoconcepto está implícito que lo lleva en la sangre y lo relaciona con su familia. Aprendió esto como parte de una

tradición y dentro de la cultura del juego estaba la atención a los usuarios y ya desde entonces estaba al tanto de algunas formas y procedimientos propios de la biblioteca. De acuerdo con Lafarga (2013) empoderamiento se inicia desde antes de su vida profesional como bibliotecaria haciendo lo que le gusta y obteniendo mayores niveles de satisfacción individual y social, también desde el momento en el que va ganando control sobre su vida Rappaport (1984) creando un autoconcepto positivo.

Se puede decir que lo tengo en la sangre. Mi mamá fue directora de una biblioteca aquí en Guadalajara, la Biblioteca Benjamín Franklin, que dependía del consulado americano. Entonces, desde niña, salíamos de la escuela, llegábamos a la biblioteca y nuestra forma de jugar era atender a usuarios e intercalar libros. Siempre me gustó (E1).

Como que es algo que uno trae por dentro. Es algo ya nato (E1).

Algo similar sucede con la segunda entrevistada la cual señala que su amor por los libros viene desde una edad temprana en la cual también se vio influenciada por algún familiar, en este caso su padre el cual le proveía los libros.

A mí siempre me ha gustado leer toda la vida creo que eh estado envuelta en libros y eh leído miles de libros mi papá siempre me trajo libros, trabaje en una librería de adolescente, o sea ahora sí que tengo toda mi vida entre los libros y pues me gusta implicar lo que es el amor a la lectura, el amor a los libros a los niños (E2).

Entonces la agencia personal ocurre a nivel individual y pueden tener implicaciones a nivel social, es decir cuando se tiene un impacto en la familia, los colegas o como en estos casos en las organizaciones (biblioteca) y la comunidad (usuarios) Pick et al., (2007).

La teoría sobre la agencia personal, implica un control que la persona tiene sobre las elecciones de las cuales es responsable siendo más que una conducta o una decisión. La persona con una agencia personal positiva involucra metas, objetivos, acuerdos, obligaciones, etc. Como aspecto integral de su libertad (Sen, 1985).

Parte de desarrollar una buena agencia personal es la capacidad de tomar decisiones, dos de las entrevistadas a pesar de trabajar en una biblioteca teniendo otra formación (contaduría y nutrición respectivamente), optaron por seguir en su lugar de trabajo ya que esto les brindaba mayor estabilidad.

No, no ejercí la contaduría porque trabajaba en la biblioteca y la verdad yo ganaba más de bibliotecaria que de contador (E1).

Yo dejé la nutrición por un lado porque ya tenía mi trabajo estable y vi que mis compañeros no ganaban muy bien (E2).

Parte de ese control se puede observar en su formación académica, dos de ellas no tienen la licenciatura en bibliotecología o estudios afines, sin embargo, decidieron capacitarse en algunos cursos y talleres relacionados, así como estudiar la Maestría en bibliotecología y estudios de la información por la UNAM. Como proceso especialización para el rubro en el que se han venido desempeñando.

Tomé muchos cursos, de bibliotecología, catalogación, atención a usuarios, alfabetización... pequeños cursos. Cuando se me ocurre hacer la maestría yo dije: "Sé hacer las cosas, pero no tengo un papel, vamos a entrar a la maestría" (E1)

Comencé a tomar los diplomados de catalogación después entramos como 23 bibliotecarios hacer la maestría en la UNAM semipresencial entonces, yo desde ahí me guíe por la biblioteconomía me enfoqué mucho en la biblioteca (E2).

En este sentido, las entrevistadas demuestran un alto grado de compromiso consigo mismas como con las personas a quienes atienden, como ya mencionaba comienza en un nivel individual pudiendo llegar a tener implicaciones a nivel social Pick et al., (2007), de lo anterior se relacionan las categorías que comprueban que las bibliotecarias públicas en cuestión, en primer lugar, se perciben incluso a ellas mismas como agentes de cambio social:

Creo que, con que ayudemos a cambiar a una persona, de ahí ya es una avalancha. Poco a poquito va creciendo (E1).

Me gusta ser un factor de cambio en el panorama de lo que son las bibliotecas (E2).

Nos dimos cuenta de que la biblioteca influye mucho en la sociedad (E3).

De hecho su compromiso no solo es personal y con sus usuarios sino que también son asiduas a apoyar a otros colegas como menciona la primer entrevistada la cual se dio a la tarea de ayudar a un colega suyo que no tenía dinero para brindar el taller de verano a los niños de su biblioteca pública llamado “mis vacaciones en la biblioteca” incluso se comprometió a hacerse cargo de las mamás ya que pudo percibir que no se separaban de sus hijos en ningún momento y esto le dificultaba al joven al cual ayudo para llevar a cabo su taller. Me resulta interesante como la bibliotecaria en cuestión tiene la capacidad de identificar potenciales usuarios o usuarios indirectos y atraerlos a la biblioteca:

Él no tenía material, entonces, posteó que necesitaba plastilina, colores, equis. Yo me puse con los de la biblioteca, con amistades y con mis hijos: Oigan, échenme la mano para ayudarle a este chico, necesita cartulinas, colores, etc. Vamos a comprar, juntamos dinero, fui y surtí. Creo que se juntaron 500 pesos y fui y se lo llevé (E1).

Él estaba trabajando, pero tenían a la mamá a un lado del niño y no lo dejaban trabajar, entonces le digo: Oye, ¿por qué no me encargo yo de las mamás mientras tú das tu taller con los niños de mis vacaciones?”. “Ah, me parece muy bien” y le dije “vamos a poner un taller de bordado”. Yo creo que yo tenía 20 años que no bordaba nada, pero dije: “Bueno, compramos costuras en el centro. Compramos hilos... Invité a otras compañeras de la biblioteca y nos llevamos el libro de “Mujeres de ojos grandes” de Ángeles Mastretta, porque el chiste es que al mismo tiempo de ir bordando hay que estar leyendo (E1).

De hecho, la bibliotecaria afirma que después de ese taller se lograron implementar algunos otros como el taller “Creando un huerto familiar” bajo su propia consigna la cual es atraer usuarios a la biblioteca para que se vuelvan lectores.

Entonces, esa es la idea: jalar a los papás para que en un futuro se vuelvan lectores (E1).

Así mismo las otras dos bibliotecarias también han realizado acciones para atraer usuarios a la biblioteca, esto denota un importante esfuerzo en el ejercicio de compartir los recursos y servicios de la misma a la ciudadanía, es decir, se valoran ellas mismas y a su institución y además quieren transmitir ese sentido de propiedad.

Me tocó desde salir a repartir flayers a las escuelas de los alrededores del área del centro y hacer talleres para hacer que los chicos fueran a la biblioteca (E2)

Las tres bibliotecarias tienen aspiraciones, y todas ellas involucran crecer en su profesión y aspiran a obtener puestos de mayor jerarquía, una de ellas comenta que

está por jubilarse en algunos años pero que tiene pensado seguir trabajando como voluntaria dentro de la biblioteca.

De hecho, probablemente, espero en cinco años jubilarme. Yo creo que, cuando me jubile, seré voluntaria de la biblioteca (E1)

Tienen claras sus metas, objetivos, acuerdos, obligaciones dentro y fuera de la biblioteca, se capacitan constantemente y se encargan de brindar la mejor atención posible a sus usuarios. Se pone de manifiesto la agencia personal de las bibliotecarias como aspecto integral de su libertad y el control que tienen sobre sus elecciones de las cuales son responsables (Sen, 1985).

las tres bibliotecarias han trabajado en el área de procesos técnicos y, aunque en esta área es menor o casi nula la interacción con los usuarios debido a que se encarga de catalogar, clasificar, etiquetar e intercalar los libros, están conscientes de que es una rama de la bibliotecología muy importante en el desarrollo de colecciones de la biblioteca y que impacta también en el usuario.

Fue lo primero que hice más profesionalmente, en mi lugar de trabajo era encargada del área de procesos técnicos, pero siento que cada área tiene su gusto. Como dices, hay personas a las que no les gusta atender a usuarios y hay personas a las que no les gusta estar en una oficina haciendo procesos técnicos: recibir el libro; etiquetarlo, que va desde sellarlo, ponerle una banda, código de barras y clasificación; catalogarlo y subirlo al sistema, felizmente me gustan todos los procesos de la biblioteca (E1).

Una de ellas a pesar de haber interrumpido su rol debido a que se casó y tuvo hijos, no se olvidó de lo aprendido, dejando claro que el aprender procesos es una manera de agencia. De acuerdo a lo que señala Pick et al. (2007) ella tiene motivación ya que regreso después de tener a sus hijos, además tiene la libertad de hacer y lograr

valores que ella considere importantes imprimiendo un significado a sus actividades como los procesos técnicos.

Sí, trabajé unos cuatro años en la biblioteca de (lugar de trabajo), encargada del área de procesos. Lo dejé un lapso en lo que me casé y tuve a mis hijos, y ahora llevo quince años en este trabajo (E1).

Además, las bibliotecarias a pesar de no tener un puesto de jefatura han logrado implementar nuevas áreas y servicios dentro de la biblioteca como bebetecas, talleres de bordado, pijamadas temáticas, área de juegos de mesa, área de cómics y mangas, área de puffs para descanso, cuentacuentos, proyección de películas e incluso un bibliobus para atender a comunidades lejanas. Cabe mencionar que las tres argumentaron que estos logros se han conseguido con un presupuesto limitado, demostrando habilidades, conocimiento y la capacidad psicológica para aspirar e imaginar el cambio. Construyen con los recursos que poseen ya sean recursos materiales como el capital financiero y productivo o recursos no materiales como las habilidades, el conocimiento, redes sociales y la capacidad psicológica. Alsop y Heinsohn (2005)

Están conscientes de la importancia de rescatar la identidad del bibliotecario como un agente de cambio ante el estereotipo que existe aún en la actualidad, demostrando una gran autoestima y una apropiación significativa de su rol.

He estado consultando, hablan mucho sobre esta cuestión de que muchas veces el mismo bibliotecario no se siente como tal, sino que se siente parte del estereotipo que se tiene como esto de que la señora que nada más está callando a la gente, la que lleva un peinado anticuado, etcétera, no sé el chiste es que sí es importante que entremos en nuestro rol (E2)

A pesar de que la agencia es difícil de medir debido a que frecuentemente se le vincula con diversos aspectos, las entrevistadas muestran aspectos muy positivos como autoeficacia al momento de tener un buen desempeño de su rol, autonomía cuando se ven a ellas mismas como ciudadanas comprometidas a favorecer un cambio social positivo, control al sugerir a sus superiores las mejoras que mejor pueden adecuarse a los objetivos de la biblioteca y al evitar que se tomen malas decisiones por parte de los mismos, autodeterminación al seguir preparándose en lo académico, en lo espiritual y al aspirar a puestos de mayor jerarquía y autorregulación en función de llevar a cabo su labor de la mejor forma pese a las adversidades, en general un funcionamiento individual saludable. Pick et al. (2007)

### **Empoderamiento colectivo**

Con base en lo que señala Lafarga (1997) sobre la necesidad permanente de todos los humanos de sentirse bien con ellos mismos, de hacer lo que más les gusta o satisface, de alcanzar sus propósitos de vida y de conseguir mejor nivel de satisfacción individual y social. Está claramente puesto de manifiesto en las actitudes de las tres entrevistadas, el amor por su trabajo y por servir a su comunidad, se notan muy implicadas positivamente con el rol que ejercen dentro de la biblioteca, conocen el impacto que su trabajo y la institución tienen en las personas.

    Mi trabajo me sigue encantando. Realmente, para mi es una pasión. Me encanta atender investigadores, atender usuarios, tener la biblioteca lista y preparada para que el usuario pueda encontrar lo que necesita me encanta (E1).

    Realmente me gusta lo que hago, me siento bien de estar ahí, creo que no me veo haciendo otras cosas (E2).

Para mí fue una de las mejores decisiones, la bibliotecología me ha dado más de lo que realmente imaginé (E3)

Al analizar sus roles como mediaciones institucionales, las bibliotecarias afirman sentirse empoderadas al realizar actividades que les exigen esfuerzo, dedicación, compromiso y responsabilidad dentro del inmueble como fomentar la lectura para personas que van desde los recién nacidos hasta las personas mayores de edad, ofrecer información para personas de comunidades lejanas, así mismo capacitar y alfabetizar informacionalmente hablando a los usuarios.

Aparte de las implicaciones que conllevan las actividades dentro de una biblioteca como espacio físico, las entrevistadas sugieren que un factor que les propicia un alto grado satisfacción es tener la oportunidad de continuar estudiando y el poder acudir a congresos dentro y fuera del país como es el caso de una de las entrevistadas que tuvo la oportunidad de realizar una pasantía en Costa Rica, señala que esta oportunidad le ha abierto muchas puertas y que nunca se imaginó poder asistir a un evento de tal magnitud.

En esta convocatoria participaron me parece que trece países diferentes todos eran de Latinoamérica a excepción de España que era el único del continente europeo (E3)

También las bibliotecarias han tenido la oportunidad de estrechar amistades en estos eventos como es el caso de la primer entrevistada la cual en una presentación de un libro se encontró con la coordinadora de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas del Estado de Jalisco quien hiciera su servicio social en la biblioteca para la que ella trabaja.

Hace unos días en una presentación de un libro, tuve el gusto de... Bueno, ya conocía a la que está ahorita de jefa de bibliotecas, que es la coordinadora de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas del Estado de Jalisco. Fue una chica que hizo el servicio social (E1).

Las bibliotecarias al tener dominio de su función demuestran ser elementos importantes para el desarrollo de sus comunidades, esto al mismo tiempo les permite ganar control sobre sus propias vidas, al ser el empoderamiento una relación bidireccional en la que se transforma el entorno actuando de manera comprometida, consciente y crítica individuo y sociedad según sus necesidades y aspiraciones como menciona Montero (2013). Han señalado que se sienten bien ayudando a los demás, y de acuerdo a lo que señala Zimmerman (2000) se empoderan no solo mejorando los aspectos negativos que identifican en una situación, sino que además buscan los que son positivos.

En el análisis de las entrevistas se puede apreciar que las bibliotecarias involucradas con este trabajo de investigación son profesionales de la información con una participación social muy activa. Esto como veíamos en el capítulo anterior, genera un desarrollo de atributos como empoderamiento, participación, competencia, madurez emocional, confianza en sí mismos, persistencia, empatía y coraje.

El empoderamiento es un tema transversal que engloba aspectos que van de lo personal a lo social, dentro de lo personal se plantea la idea de la autenticidad y el liderazgo como factores clave para el ejercicio de su rol. Las entrevistadas tienen claro el valor del liderazgo y la importancia de la autenticidad y la congruencia para lograr un impacto social, algunos de los atributos que se pudieron identificar en las bibliotecarias participantes fueron su gran sentido de colaboración en equipo, sus motivaciones la cuales van en pro de ayudar a los usuarios, promueven el aprendizaje continuo, son empáticas, tienen una gran confianza en sí mismas y madurez emocional.

Entonces, el empoderamiento de las bibliotecarias es significativo si nos basamos en el hecho de que hay coherencia entre los propósitos personales y profesionales, es decir, identifican perfectamente su rol como bibliotecarias, como agentes de cambio social y como personas comprometidas a ayudar otras personas. Argumentan que les gusta mucho su trabajo. Les interesa seguir preparándose y formándose profesionalmente y se sienten contentas de poder asistir a congresos,

seminarios y otras actividades que propicien su desarrollo y que les permita estar siempre actualizadas.

Al aplicar sus conocimientos dentro de la institución demuestran que tienen liderazgo al hacerse cargo de sus actividades y proponiendo a sus jefes, nuevos servicios para los usuarios y planteando soluciones a problemas que se presentan dentro y fuera del inmueble ejerciendo un dominio de sus funciones y de su profesión.

### **Promoción de la cultura**

Un hecho interesante que resulta del empoderamiento en el contexto bibliotecario es la difusión de la cultura, sin duda el espacio y las oportunidades que ofrece la biblioteca a sus usuarios repercute de forma significativa en la ciudadanía (Suaiden, 2007). Un bibliotecario empoderado tiene la facultad de empoderar a su vez a la sociedad que le rodea, promueve un cambio en el que hacer del ciudadano logrando incluso la ampliación de su panorama con respecto a nuevas posibilidades y la ruptura de diversos paradigmas que atentan contra su dignidad. Como se mencionaba en un principio, la biblioteca como punto de encuentro entre la cultura y la sociedad propicia una mayor productividad y reduce índices de enfermedad y delincuencia ofreciendo igualdad de oportunidades y de acceso a sus contenidos.

Es importante mencionar que, para poder ofrecer un mejor rendimiento dentro de la biblioteca por parte del bibliotecario con respecto a sus usuarios, se requiere disponer de actitudes rogerianas (comprensión empática, atención positiva incondicional y congruencia) que propicien una mayor atención y una mejor relación con los mismos. Las entrevistadas a pesar de no estar familiarizadas con esta teoría, señalan algunos aspectos que involucran dichas actitudes como la primer entrevistada que señala que ella no solo entrega el documento que le solicitan, sino que además lleva al usuario al área dónde se ubican los ítems que le pueden ser de interés y le muestra otras posibilidades.

Me gusta que las cosas salgan bien. Por ejemplo, llega una persona a buscar información. Yo no soy la persona que solamente llega y dice aquí está su libro. Yo la llevo al área y le digo: aparte de este libro, tiene todas estas posibilidades (E1).

Además, señala que gran parte de su labor es la alfabetización informacional que consiste en promover que el usuario desarrolle habilidades que le permitan crear sus propias estrategias de búsqueda. Este tipo de atención y empatía, menciona que los usuarios lo valoran bastante, incluso le han llegado a dar algunos agradecimientos por escrito en sus publicaciones, está consciente de que su labor tiene un impacto en la cultura ya que ha ayudado a diversas investigaciones.

Yo creo, en mi caso, a nivel mundial porque aparte las búsquedas de información de los investigadores son para generar artículos científicos: tenemos muchos de la UNAM, está por salir un libro de SEMARNAT, acaban de publicar otro libro de los investigadores... Pásame el libro que tengo en mi mochila (le dice a su hijo). Lo más bello es que ponen agradecimiento a la biblioteca y al personal. Entonces, he tenido usuarios de Croacia y Rusia buscando material (E1).

La promoción de la cultura no se limita a su mero espacio de trabajo ya que afirma que han ayudado a otras bibliotecas, al mismo tiempo comenta que le da prioridad a todo tipo de usuarios.

Siempre hay que darle su lugar, tanto se lo doy a un niño de primaria como a un investigador de doctorado (E1)

También menciona que, por su edad, es importante transmitir la cultura a las nuevas generaciones de bibliotecarios ya que ella en algún tiempo habrá de retirarse.

Las nuevas generaciones son las que vienen atrás de nosotros y ellos van a continuar con tu trabajo, con tu legado, también por eso debemos inculcarles ese amor por las bibliotecas (E1)

Tanto la primera como la tercera entrevistada están de acuerdo que con pequeñas acciones se puede contribuir al fomento de una cultura libre de drogadicción, vandalismo y violencia brindando un espacio de recreación.

Por ejemplo, a veces llegan y yo les pregunto: “¿vienen a jugar?”. Ya nada más se ríen y les digo: “les pregunto para darles las últimas computadoras por si se emocionan y empiezan a gritar no molesten a los que están trabajando”. Entonces, esos chicos en lugar de que tú los tengas en la calle o haciendo vagancias, vandalismo, drogándose... porque tenemos un alto grado de drogadicción en los alrededores. Les estás brindando un espacio en el cual ellos puedan ir a relajarse y distraerse un poco sin tener la tentación de una droga, sin estar pensando que van a vandalizar algo (E1)

Además de visitar lugares de rehabilitación para promover la lectura nuestra tercera entrevistada optó por implementar un servicio para los jóvenes raperos de las comunidades cercanas que consistía en prestarles la biblioteca para que organizaran sus batallas de rap ya que existe un alto índice de pandillerismo y precisamente rapear es la actividad que consideran se practica con mayor frecuencia en las calles.

Nos dimos cuenta de que la biblioteca influye mucho en la sociedad, las podemos utilizar de demasiadas formas, venían muchos chavos de diferentes colonias y que entre ellos había conflicto, no se podían ver en la calle porque se golpeaban y cuando los vimos en la biblioteca hacer sus eventos lo primero que le dijimos fue “imaginen que la biblioteca es un lugar neutral aquí adentro nada de peleas” en estos eventos de rap que hacíamos solo era para tirar líneas y lo manejamos todo con respeto fue un trato que hicimos con los chavos y ellos aceptaron, mucha gente se sorprendía porque cuando los chavos que eran de diferentes pandillas se veían era instantáneamente una pelea, pero en la biblioteca todo estaba controlado y lleno de respeto, hemos aprendido que los libros pueden llegar a hacer pequeños cambios dentro de la sociedad porque

ya los chicos iban a la biblioteca y ya no era como de un lugar aburrido, antes su opinión era de “yo nunca había entrado por que me van a regañar” y ahora ellos lo ven como un buen lugar donde se pueden reunir (E3).

Las bibliotecarias pretenden acercar la cultura a sus usuarios e incluso lo ven como un objetivo y una motivación a pesar de las dificultades:

No es fácil, pero tienes que buscar qué es lo que les gusta, es acercarte a ellos, muchas veces, a lo mejor yo por ser adulto y ellos por ser jóvenes, existe esa barrera, esa brecha de generaciones es algo difícil, hay que tratar de invitarlos a interactuar (E1).

Lo que queremos es que el usuario se apropie del espacio cultural, ese es mi objetivo y es lo que me motiva cada día a seguir trabajando (E2).

De este modo y como señala la segunda bibliotecaria entrevistada, la cultura se manifiesta dentro de la biblioteca en diferentes formatos:

Realmente ya no van a las computadoras a perder tiempo van y piden juegos de mesa hasta tenemos un área de puff´s y ves a los chicos ahí sentados leyendo los comics, mangas van y me preguntan ¿cuándo vas a tener los que siguen? y les digo que tienen que esperar un poquito a que lleguen, igual en la bebeteca es un flujo constante de bebés y gente que dice: oye vine porque me recomendaron la bebeteca porque realmente como tal no hay ningún otro espacio igual, además, bueno otra cosa uno de los servicios que es un éxito es el cuentacuentos nosotros tenemos cuentacuentos sábados y domingos a veces también invitamos gente que presenta libros (E2).

Con respecto a la implementación de este interesante servicio de bebeteca que brindan las bibliotecas públicas en las que laboran nuestras participantes, tenemos lo siguiente:

Una bebeteca eso fue como iniciativa mía empezamos con un área de 3x3 donde teníamos juguetos y libros y ahorita ya es un área que ha de medir como unos 12x5 está llena de libros para los bebés lo manejamos más o menos para niños entre 0 y 48 meses tenemos juegos es como una pequeña ludoteca pero nos enfocamos más en los libros, eso es lo que me motiva que desde chiquito podemos cautivar a los niños, los podemos ahora sí que, modificar ese chip donde decirles puedes leer y son caricaturas pero simplemente el hecho de que agarres un libro y veas la imagen es en cierta forma estar leyendo (E2).

La tercera bibliotecaria entrevistada también logró implementar una bebeteca dentro de su biblioteca ya que considera fundamentales los primeros meses de vida para la promoción de una cultura temprana.

Sí lo que pasa es que nos dimos cuenta que la biblioteca no estaba manejando mucho fomento de la lectura a niños más pequeños, normalmente las bibliotecas infantiles son con niños a partir de 3 años y dijimos ¿qué pasa con los bebés? porque al final de cuentas el cerebro de los bebés se desarrolla en los tres primeros meses de vida, así que estuvimos investigando que en muchos países es muy importante fomentar esto porque los niños aprenden escuchando y la lectura desde una primera instancia es una de las mejores cosas para que los niños se puedan desarrollar de manera correcta (E3)

Algunas otras implementaciones de la tercera participante es en primer lugar la creación de Red de Bibliotecas comunitarias en la que se le dio capacitación a las personas de las mismas comunidades que se encargarían de las bibliotecas

Lo que hicimos con este proyecto o con este servicio fue hacer una red de bibliotecas comunitarias que ya tiene una línea de dirección, es que fuimos a diferentes comunidades e instalamos bibliotecas para los niños que no tenían accesos a libros ya sea porque estaban en escuelas muy retiradas o que la zona en la que vivían era muy vulnerable (E3).

Además de la implementación de estas bibliotecas comunitarias, la entrevistada señala que por causa de falta de presupuesto decidieron implementar una biblioteca móvil para llevar la cultura a más lugares de la zona:

De ahí fue cuando dijimos no podemos abrir más bibliotecas no tenemos los suficientes fondos para abrir más por el momento y es cuando decidimos crear una biblioteca móvil ya que esto nos ayudaría llegar a más comunidades de cierta manera con un costo más bajo (E3).

Por último, otro ejemplo de la bibliotecología y su relación con la cultura, en particular este caso que narra la tercera bibliotecaria entrevistada tiene que ver con la preservación de la cultura de una ciudad

San Miguel de Allende es una ciudad que está pasando por un proceso de simplificación muy grande es decir hay demasiados extranjeros, mucho turismo lo que está provocando que su historia y su cultura se esté perdiendo, entonces cuando yo llego ahí me platican que se está desarrollando un proyecto para preservar la información para la gente que vive ahí, así que lo que se estaba haciendo era la recolección de fotografía y digitalización de información (E3)

### **ECP como promotor de reflexión**

Sin duda, parte de esta investigación tiene su importancia debido la práctica de ECP en las entrevistas, esto añade valor agregado a las mismas debido a que lo anterior permitió generar un ambiente con las condiciones necesarias para que las bibliotecarias reflexionaran, de este modo al irse explorando también iban ganando control y conectando su sentir con relación a su quehacer dentro de la biblioteca, pudieron reconocer su agencia, se supieron empoderadas y se identificaron como agentes de cambio social toda vez que la entrevista avanzaba.

No obstante a medida que las entrevistas cumplían su cometido mi función como entrevistador me exigía un gran compromiso, como ya se mencionó, las actitudes rogerianas se ponían de manifiesto para crear un clima cálido en el que las

entrevistadas se pudieran expresar libremente, cabe aclarar que al ejercer la empatía como una de las tres actitudes rogerianas postuladas puestas en práctica en este trabajo de investigación, permitió desarrollar un proceso interno con lo cual se pudo conocer de forma especial el mundo interior de las profesionales de la información, para lograrlo la concentración tuvo que ser óptima, así mismo fue necesario realizar comparaciones entre las señales procedentes de las bibliotecarias y los referentes propios en los que se implicaron experiencias propias, sentimientos similares a los de ellas y los conocimientos provenientes de películas, libros, etc. Con base en esto, se estableció una hipótesis sobre el mundo interior de las entrevistadas haciendo alusión a la expresión de C. Rogers “como si” tomando en cuenta el aspecto subjetivo esencial en el proceso empático.

Como señala Vanaerschot (1997) es un movimiento doble, por un lado busqué referentes en mí mismo similares a los que iba percibiendo y por otro lado, era necesario desvincular esos referentes de la estructura y del contexto particular que para mí significaban.

El terapeuta, realmente, solo puede implicarse empáticamente en el mundo del cliente cuando le valora como la persona que es, fundamentalmente como ser humano que se encuentra en un proceso de búsqueda con sus propias necesidades para desarrollarse y crecer (Vanaerschot, 1997, p. 53).

Entonces el mismo autor menciona que el cliente que experimenta todo esto en relación a su terapeuta gradualmente empieza a experimentarse a sí mismo como valioso y aprende a valorarse a sí mismo como persona, En efecto, cada ser humano siente la necesidad de que los demás reafirmen su existencia, “Cada ser humano siente la necesidad de que los demás reafirmen su existencia. El reconocimiento de otra persona es la base del desarrollo de la propia identidad” (Vanaerschot, 1997, p. 53).

La empatía fomenta en el cliente la auto aceptación, le permite ponerse más en contacto con lo que está diciendo y sintiendo en ese momento concreto. Desde mi experiencia con las bibliotecarias entrevistadas, las confrontaciones y los reflejos

precisos de los sentimientos permitieron a las entrevistadas ralentizar su discurso tomándose el tiempo para resonar dentro de sí mismas y experimentar completamente su impacto.

Se trató de no perder información relevante en el procesamiento de las entrevistas manteniendo la suficiente distancia para dejarse llevar por el procesamiento restringido en el que se pudieran embarcar las entrevistadas de forma espontánea.

## **VI. CONCLUSIONES**

El presente trabajo es una muestra de la importancia del bibliotecario público cómo agente de cambio social, la importancia del ejercicio de su rol y aún más importante la importancia del autoconcepto positivo del mismo para desarrollarse de forma efectiva dentro de la sociedad permitiendo su crecimiento y favoreciendo una ciudadanía más democrática, con sentido crítico, autosuficiente y con una mayor apropiación de su entorno.

Para efectos de hacer un primer acercamiento al contexto de los profesionales de la información, se realizaron encuestas a quince bibliotecarios y bibliotecarias públicas, los resultados abrieron un panorama interesante en la investigación ya que se demostró que los bibliotecarios se contemplan a sí mismos como meros prestadores y organizadores de información, hasta que se les cuestiona sobre sus satisfacciones y motivaciones, es entonces cuando voltean a verse como agentes de cambio social.

En un principio el resultado de las encuestas arrojó una preocupación por parte de los bibliotecarios ya que el 40% de los encuestados opinó que no cuentan con el apoyo necesario para desempeñar su función dentro de la biblioteca, debido a falta de recursos y a la falta de formación. Las necesidades que señalan son infraestructura y recursos tecnológicos en primer lugar, como segundo punto denotan la importancia de recibir capacitación para el manejo de personas con problemas mentales, condición de calle, drogas, acosadores, personas que utilizan la biblioteca como un refugio y por último la atención a niños y jóvenes.

En relación a lo anterior, las bibliotecarias entrevistadas demostraron plena confianza en sus competencias y se sienten capaces de atender a los usuarios que se acercan a la biblioteca en busca de algún tipo de información, de igual forma señalaron sentirse capaces de atender a los usuarios en cuestiones más personales, tienen un gran sentido de compromiso con las personas a quienes atienden como con sí mismas.

En gran medida esto se debe a la agencia personal que poseen y a la experiencia y empoderamiento que han desarrollado, ellas comprenden la importancia de la atención al usuario y sienten la necesidad de contribuir de forma significativa brindando más que solo información, se sienten capaces de atender al usuario en cuestiones personales.

Se perciben a sí mismas como psicólogas dentro de su rol de bibliotecarias, también pueden identificar los diferentes tipos de usuarios y sus necesidades particulares. Vemos entonces que el trato con las personas que asisten a la biblioteca es un factor clave para quienes trabajan en las mismas, en primer lugar, porque es una de las actividades intrínsecas de la biblioteca y en segundo lugar por el desafío que representa brindar atención a diferentes tipos de usuarios.

Es importante considerar que tratar con personas que padecen de sus facultades mentales es un reto avasallador que requiere un óptimo control de las emociones, en este sentido las bibliotecarias entrevistadas se saben actrices que operan en un contexto social y sienten que tienen la capacidad psicológica para imaginar el cambio.

En cuanto a los recursos físicos, las bibliotecarias realizan grandes implementaciones con los recursos que les brinda la institución en que trabajan, el empoderamiento también se genera en la medida que se les delega responsabilidades como la gestión de materiales, mobiliario y software.

Las tres bibliotecarias tienen grandes aspiraciones como ocupar puestos de mayor jerarquía y en general crecer en su profesión, mantienen claras sus obligaciones y se capacitan constantemente, han logrado implementar nuevas áreas y servicios dentro de la biblioteca como: bebetecas, talleres de bordado, pijamadas temáticas, área de juegos de mesa, área de cómics y mangas, área de puffs para descanso, cuentacuentos, proyección de películas e incluso un bibliobús con un presupuesto limitado, es evidente que las bibliotecarias tienen habilidades, conocimiento, la capacidad y creatividad para generar el cambio. Demuestran una agencia personal muy positiva, son eficaces, autónomas, comprometidas, se autorregulan y son

autodeterminadas. Además, se notan muy implicadas con el rol que ejercen dentro de la biblioteca ya que están conscientes del impacto de su trabajo y de su profesión.

Ellas mismas afirman sentirse empoderadas al realizar actividades que les exigen esfuerzo, dedicación, compromiso y responsabilidad, señalan que el empoderamiento también se pone de manifiesto al ellas continuar estudiando y al acudir a congresos, jornadas, conversatorios, seminarios etc. Cabe destacar que en el momento de la entrevista y conforme las iba acompañando, cada vez se les notaba más enérgicas y orgullosas de su desempeño como bibliotecarias, se percibía un claro dominio de su función, permitiéndoles esto, ganar mayor control sobre sus vidas.

Al aplicar sus conocimientos dentro de su institución han demostrado tener liderazgo y como ellas lo señalan, se sienten bien ayudando a los demás, de hecho, en repetidas ocasiones argumentan que para ellas es muy importante ayudar a otras personas y que es parte de su razón de ser. Recordemos que Lafarga (2013) conceptualiza el empoderamiento como:

Una necesidad permanente que todos los seres humanos experimentan de sentirse bien con ellos mismos, de hacer lo que más les gusta o les satisface, de alcanzar sus propósitos en la vida y de conseguir, a través de estas estrategias, mayores niveles de satisfacción individual y social (p.126).

Recordemos también que otros autores conciben el empoderamiento como una relación bidireccional en dónde se actúa en un entorno de manera comprometida, consciente y crítica, individuo y sociedad según sus necesidades. Uno de los grandes resultados de esta investigación, es la relación entre la promoción de la cultura y la bidireccionalidad del empoderamiento entre el bibliotecario y la ciudadanía.

En este sentido, y por la naturaleza de la institución, las bibliotecarias se encuentran posicionadas en un punto estratégico para llevar a cabo esta dinámica que permite

empoderar a las personas llevándoles cultura y empoderarse a sí mismas a su vez. Las entrevistadas también están conscientes de la importancia de la promoción de la cultura, pretenden acercarla a las personas e incluso lo ven como un objetivo y una motivación.

Como hemos visto a lo largo de este trabajo, las bibliotecarias están en contacto directo con sus usuarios y el empoderamiento, al ser un proceso intencional y continuo centrado en la comunidad local que involucra respeto mutuo, reflexión crítica, el cuidado y la participación grupal, favorece el desarrollo positivo de sus autoconceptos en cuanto a su identidad moral como un sentido de sí mismas comprometidas con líneas de acción que promueven y protegen el bienestar de los demás.

En lo que se refiere a los autoconceptos de las entrevistadas, es evidente que cada una de ellas cuenta con un autoconcepto positivo, su autoestima es alta y no se encuentran discrepancias entre sus ideales y su realidad, a pesar de encontrarse con algunas dificultades en su labor, las bibliotecarias asimilan la situación y se mantienen positivas y resilientes.

## **Recomendaciones**

Finalmente, a manera de recomendación para el empoderamiento del bibliotecario, sugiero la apertura de mente por parte de las autoridades para atender las solicitudes de sus subordinados en la biblioteca, es importante al mismo tiempo el delegarles responsabilidades y generarles retos, esto les significa una oportunidad para fomentar su creatividad.

A lo largo de este trabajo se observó como el fungir en diferentes áreas de la biblioteca puede resultar muy provechoso para comprender la función de la biblioteca desde una perspectiva holística, del mismo modo permite identificar el valor de la biblioteca como tal y su razón de ser.

Es necesario generar programas que propicien que los bibliotecarios compartan con los usuarios para conocer y definir sus perfiles, aunado a esto, el bibliotecario debe

conocer en un sentido moral la pertenencia de la biblioteca y los servicios que ofrece para con la ciudadanía y el desarrollo de la población.

Es conveniente desarrollar actividades que propicien la reflexión sobre la aportación desde su rol a la sociedad y la recuperación de experiencias positivas y negativas para formular estrategias de mejora.

Un recurso factible para la formación de los bibliotecarios que considero es ofrecerles un curso de ECP limitado a la escucha y el acompañamiento en un primer nivel para atención a usuarios.

La participación y el involucramiento del bibliotecario en proyectos institucionales, así como su capacitación constante pueden ser un motor que impulse a comprometerse de forma significativa con el ejercicio adecuado de su rol, mismo que debería contemplar la autodeterminación, la autonomía y la autoeficacia como ejes esenciales de su función.

Finalmente, la fuerte implicación de algunos bibliotecarios comprometidos con el desarrollo de la sociedad debe ser un ejemplo que inspire y empodere a otros bibliotecarios a ejercer con mayor fuerza su rol como agente de cambio social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bregoña, M. (1990). Interacción durante la entrevista terapéutica. In *La entrevista terapéutica: comunicación e interacción en psicoterapia*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Contreras Contreras, F. (2004). Bibliotecas públicas: Espacios de inclusión social. *Bibliodocencia: Revista de Profesores de Bibliotecología*, 1(2), 1–14.  
Retrieved from <http://hdl.handle.net/10760/7023>
- de Oliveira, Z. C. P. (1983). *O bibliotecário e sua auto-imagem*. Livraria Pioneira Editora em convênio com o Instituto Nacional do Livro ....
- Delmàs-Ruiz, M., & López-Borrull, A. (2015). Perfil profesional en las bibliotecas públicas: Visión de los mismos bibliotecarios. *BiD*.
- Figueroa, A., Altamirano, T., & Sulmont, D. (1996). Exclusión social y desigualdad en el Perú. *Libros PUCP/PUCP Books*.
- Galván Bautista, M. Á. (2019). *Fractura y Reconfiguración de la dimensión psico-espiritual en el familiar (madre) de una persona con problemas de adicción*. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente.
- George, B., Sims, P., McLean, A. N., & Mayer, D. (2011). Descubra su auténtico liderazgo. *Harvard Business Review*, 89(11), 10–17.
- Gómez-Gómez, E. N. (2002). Tendiendo puentes. Una propuesta metodológica desde la investigación educativa de corte interpretativo. *Sinéctica*, 21, 20–25.
- González, M. del C., & Tourón, J. (1992). *Autoconcepto y rendimiento escolar: Sus implicaciones en la motivación y en la autorregulación del aprendizaje*. España: EUNSA.
- Guedes, D. D., & Moreira, V. (2009). El método fenomenológico crítico de investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty. *Terapia Psicológica*, 27(2), 247–257. <https://doi.org/10.4067/s0718-48082009000200010>
- Gutiérrez Martín, A. (2003). Alfabetización Digital: Algo más que ratones y teclas. In *Razón y palabra*.
- Hart, D., Atkins, R., & Ford, D. (1998). Urban America as a context for the

- development of moral identity in adolescence. *Journal of Social Issues*, 54(3), 513–530.
- James 1842-1910, W. (1890). *The principles of psychology*. No place, unknown, or undetermined: H. Holt [c1890].
- Jaramillo, O. (2012). La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación social desde la biblioteca pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(1), 63–72. Retrieved from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762012000100007&script=sci\\_abstract&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762012000100007&script=sci_abstract&lng=es)
- Jaramillo, O., & Quiroz-Posada, R.-E. (2009). *La educación social dinamizadora de prácticas ciudadanas en la biblioteca pública*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/24969/>
- Lafarga, J. (1997). O nos salvamos juntos o todos perecemos. *Prometeo*, (especial), 61–66.
- Lima, M. M. (1997). Considerações em Torno do Conceito de Estereótipo: Uma Dupla Abordagem. *Revista Da Universidade de Aveiro - Letras*, (nº14), 169–181. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10773/7210>
- Lozano, R. (2004). La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad. *Pez de Plata: Bibliotecas Públicas a La Vanguardia*, 1(1), 1–7. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10760/6430>
- Martínez-Camacho, H. (2021). *Mexican public librarians: three interviews and a survey results about its role within the library [Bibliotecarios públicos mexicanos: tres entrevistas y los resultados de una encuesta sobre su papel dentro de la biblioteca]*. Mendeley Data. <https://doi.org/10.17632/jwwyy4xryx.1>
- Méndez Cruz, I. G., & Ryszard Dobber, M. (2005). *El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona*. (Universidad Iberoamericana). Universidad Iberoamericana. Retrieved from <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014600/014600.pdf>
- Meneses Tello, F. (2013). Bibliotecas y política: el paradigma político de la biblioteca pública. *Anales de Documentacion*, 16(61), 1–14. Retrieved from

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2013000300008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000300008)

- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 1(2).  
<https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v1n2.55>
- Moreno López, S. (2014). La entrevista fenomenológica: Una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia. *Revista Da Abordegem Gestáltica*, 20(1), 71–76. Retrieved from  
<http://www.redalyc.org/pdf/3577/357733920009.pdf>
- ONU. (2021). La Agenda para el Desarrollo Sostenible. Retrieved February 16, 2021, from <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Ponjuán Dante, G. (1998). Ser o parecer: Reflexiones en torno a la imagen del profesional de la información 1. *Ciencias de La Información*, (1), 15–22.
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. In *Aljibe*. España.
- Rogers, C. (1951). Client-centered therapy; its current practice, implications, and theory. In *Client-centered therapy; its current practice, implications, and theory*. Oxford, England: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. (1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Nueva visión.
- Rogers, C. (1993). *Grupos de encuentro*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Roggau, Z. (2006). Los bibliotecarios, el estereotipo y la comunidad. *Información, Cultura y Sociedad*, 15, 13–34.
- Ruíz, J. I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sánchez-García, S., & Yubero, S. (2015). Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social. *El Profesional de La Información*, 24(2), 103–111. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.03>
- Sen, A. (1985). Well-Being, Agency and Freedom: The Dewey Lectures 1984. *The Journal of Philosophy*, 82(4), 169–221. <https://doi.org/10.2307/2026184>

- Singer, J. A., King, L. A., Green, M. C., & Barr, S. C. (2002). Personal identity and civic responsibility: "Rising to the occasion" narratives and generativity in community action student interns. *Journal of Social Issues*, 58(3), 535–556.
- Suaiden, E. J. (2007). La dimensión humana de la información: biblioteca e inclusión social en América Latina. *Ibersid*, 1, 251–257. Retrieved from <https://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3309>
- Vanaerschot, G. (1997). La empatía como proceso dinamizador de los diversos microprocesos dentro del cliente. *Más Allá de Carl Rogers*, 67–84.
- Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment Theory. In *Handbook of Community Psychology* (pp. 43–63). Boston, MA: Springer US.  
[https://doi.org/10.1007/978-1-4615-4193-6\\_2](https://doi.org/10.1007/978-1-4615-4193-6_2)