

ISSN: 0719 – 0832



UTEM

Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 77, Octubre 2012

**Principales factores asociados al estrés laboral de los
bibliotecólogos en Chile.**

Ghislaine Barría González



D · G · I

Departamento
de Gestión de
Información
Escuela de
Bibliotecología

Serie Bibliotecología y Gestión de Información es publicada desde Octubre de 2005 por el Departamento de Gestión de Información de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Dr. Hernán Alessandri, 722, 6° piso, Providencia, Santiago, Chile, www.utem.cl

Sus artículos están disponibles en versión electrónica en E-prints in Library and Information Science: <http://eprints.rclis.org> y están indizados e integrados en la base de datos “Fuente Académica” de EBSCO Information Services.

Está registrada en el Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal (LATINDEX), en Dialnet, portal de difusión de la producción científica hispana y en DOAJ – Directory of Open Access Journals.

Sitio Web: <http://www.bibliotecarios.cl/servicios/serie-bibliotecologia-y-gestion-de-informacion/>

Dirección Editorial

- Héctor Gómez Fuentes, Director Departamento de Gestión de la Información
- Carmen Pérez Ormeño, Directora Escuela de Bibliotecología

Editor Jefe

Héctor Gómez Fuentes

Consejo Editorial

Académicos del Departamento de Gestión de Información

- Mariela Ferrada Cubillos
- Guillermo Toro Araneda

Presidenta del Colegio de Bibliotecarios de Chile A. G.

Gabriela Pradenas Bobadilla

Representante Legal

Luis Pinto Faverio

Decano Facultad de Administración y Economía

Enrique Maturana Lizardi

Secretaria del Departamento de Gestión de Información

Rossana Flores Cuevas

Autorizada su reproducción con mención de la fuente.

LAS IDEAS Y OPINIONES CONTENIDAS EN LOS TRABAJOS Y ARTÍCULOS SON DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS AUTORES Y NO EXPRESAN NECESARIAMENTE EL PUNTO DE VISTA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA

Principales factores asociados al estrés laboral de los bibliotecólogos en Chile.

Ghislaine Barría González*
ghislaine.barría@ifop.cl

Resumen

El estrés laboral se encuentra cada día más presente en la sociedad moderna, y en los profesionales de información por el desgaste emocional que presentan a diario. La presente investigación aborda los principales factores que inciden en su salud, así como los comportamientos y dolencias que los aquejan a través de las opiniones de los mismos bibliotecólogos.

En este estudio se ha utilizado el método cualitativo a través de tres técnicas (Delphi, Entrevista en Profundidad y Grupos de Discusión Triangular) las que sirvieron para contrastar la teoría con las vivencias de los actores sociales.

Se establecen resultados que evidencian que existen tensiones en el trabajo del bibliotecólogo y que son de orden organizacional. Se observa la necesidad de prevenir este estrés laboral que se entrelaza al no laboral, creándose un círculo vicioso y que debe tratarse de forma individual y organizacional. Se proponen nuevas líneas de investigación en el área como por ejemplo: la salud laboral, la ergonomía y, la inteligencia emocional.

Palabras claves: Estrés-Bibliotecarios-Salud Laboral

* Ghislaine Barría González, de nacionalidad chilena y profesión Bibliotecóloga, Magíster en Bibliotecología e Información. Su principal área de investigación es la Educación Popular y la Sociedad de la Información; especialista en ALFIN y Animación Sociocultural. En la actualidad se desempeña como académica de la Carrera de Bibliotecología de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, además de ser la Encargada de la Biblioteca Especializada del Instituto de Fomento Pesquero de Valparaíso.

Abstract:

Main factors associated with work stress in professional librarians in Chile

Abstract

The labor stress is present every day in the modern society, and the professionals of information science by the emotional exhaustion, which is present every day. The present research enters upon the main factor that affects their health, as well as the behaviors and ailments suffered through the opinions of the same library science.

In this study the research the qualitative method through three techniques has been used (Delphi, Interviews in Depth and Groups of Triangular Discussion) those that served to resist the theory with the experiences of the social actors.

Results are extracted among other points that they demonstrate that tensions in the work of the librarian science exist and that they are of organizational order. The necessity is observed to prevent this labor stress that is interlaced to the nonlabor one, being created a vicious circle and that must be individual and organizational form. Of investigation in the area set out new lines like for example: the labor health, the ergonomics and emotional intelligence.

Keywords: Stress-Librarians-occupational health

INTRODUCCION

El estrés ha estado presente en nuestra sociedad desde tiempos remotos, sin embargo sólo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores.

Muchos estudios se han realizado a partir de esa toma de conciencia, a nivel empresarial, educacional y comercial, pero nadie se ha ocupado de la tensión que se vive producto del manejo de la tecnología, del crecimiento explosivo de la información y del conocimiento en estas últimas décadas.

Según Chacón (2009) el rol del bibliotecólogo ha cambiado debiendo ser un experto en la manipulación y acceso a la información, capaz de traerla al usuario desde cualquier punto que se la encuentre; por lo que el desgaste emocional y físico de estos profesionales se manifiesta a diario.

La presente investigación acerca de los factores asociados al estrés en los bibliotecólogos centra su interés en las conductas y emociones que presentan estos profesionales ante los nuevos desafíos de esta era de la información, cual es la percepción de estos profesionales en su ámbito laboral y cuáles son sus necesidades.

- Formulación del Problema

En el contexto de las profundas transformaciones de la sociedad y especialmente frente a los múltiples cambios tecnológicos, la función del profesional de la información debe adaptarse al cambio, mediante la revisión y renovación de las estructuras tradicionales de la profesión y el logro de un perfil idóneo y consecuente con estas transformaciones.

La gestión del conocimiento implica la participación activa de todas las áreas de la organización, porque la información constituye un recurso imprescindible que ejerce un poderoso impacto en la sociedad.

En un estudio reciente indica Duque (2007) que los paradigmas constituyen modelos mentales que influyen en la forma de ver el mundo y actuar. Cuando un paradigma cambia, establece nuevas condiciones y supuestos que traen consigo retos y oportunidades. La tecnología ha cambiado el medio silencioso de las bibliotecas, ha cambiado al usuario y también al profesional de la información.

Es así como en esta era de la información según Castells (2000) los bibliotecólogos deberían ser poseedores de muchas competencias, desde perfectos asesores de usuarios en búsqueda de información hasta creadores de proyectos innovadores, sin embargo al intentar dar respuesta a todas las nuevas situaciones, el profesional comienza a padecer dolencias físicas y psíquicas que podrían ser denominadas como típicas de estrés laboral.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

- Identificar los factores asociados al estrés laboral de los bibliotecólogos chilenos y los elementos de significado que construyen en torno a él.

Objetivos Específicos:

- Describir los elementos de significado de estrés laboral contruidos por los bibliotecólogos en Chile.
- Establecer los tipos de dolencias y características del estrés laboral en bibliotecólogos en Chile.
- Caracterizar los patrones de comportamiento que el bibliotecólogo desarrolla en el ejercicio de su profesión cuando padece de estrés.

El estrés laboral es el desgaste producido al organismo como respuesta a los agentes estresantes del trabajo, es decir el estrés es un conjunto de reacciones que tiene el organismo cuando se interactúa con el medio externo, o bien, se reciben estímulo de éste.

Hoy por hoy, el estrés laboral está considerado como uno de los mayores riesgos contra la salud mental de los trabajadores que tienen contacto directo con las personas, realizando labores de apoyo cotidiano.

Por otro lado los avances tecnológicos han tenido un gran impacto sobre las bibliotecas y, más aún sobre los propios bibliotecólogos, puede decirse que casi todas las funciones tradicionales de éste han sufrido transformaciones y, además han surgido tareas nuevas. Es un profesional que tiene que evaluar e investigar constantemente su ejecución y sus relaciones interpersonales, mantener comunicación con los estudiantes, docentes y la comunidad.

La importancia de investigar el estrés laboral con respecto a estos profesionales viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de desgaste laboral, dado el poco interés de los organismos gubernamentales públicos y privados, por la calidad de vida laboral de sus empleados. Lo cual se evidencia a través de los escasos estudios que se han realizado respecto al tema a nivel nacional. Siendo de gran importancia las consecuencias que este síndrome puede provocar en los bibliotecólogos de una institución dentro de los cuales se puede apreciar el ausentismo laboral, aumento de licencias médicas, disminuyendo así a calidad de vida laboral y aumentando a su vez el riesgo de una salud mental deteriorada.

- Metodología

Se determinó utilizar una metodología de tipo cualitativa que se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable, lo que se caracteriza por una aproximación que busca describir y analizar la cultura y comportamiento humano desde un punto de vista de aquellos que son estudiados.

- Análisis y Procesamiento de la Información:

El procesamiento de la información de esta investigación se llevó a cabo mediante 4 etapas fundamentales que permitieron la realización de este estudio en forma ordenada y sistemática.

- Fase Preliminar:

Una vez definidos los sujetos a investigar, se tomó contacto con dichos profesionales, informando acerca de la investigación que se pretendía realizar y se elaboró un guión de Entrevista en Profundidad una pauta para el Grupo de Discusión Triangular, y un protocolo de entrevista para la técnica Delphi con el fin de ser desarrollados con los sujetos participantes en la presente investigación.

Como resultado de la fase anterior se obtuvieron 6 Entrevistas en Profundidad, un Grupo de Discusión Triangular y 15 Protocolos Delphi. Las tres técnicas fueron realizadas en forma separada, pero en forma paralela. Le correspondió a las Entrevistas en Profundidad una duración de 45 a 60 minutos aproximadamente, el Grupo de Discusión Triangular 45 minutos y la Técnica Delphi 4 meses.

- Análisis del Proceso y Resultados del Panel de Expertos:

El primer paso en las fases del proceso fue la elección del panel de expertos, se consideró para tales efectos que los bibliotecólogos que participaran de esta investigación tuvieran experiencia en el área que ejercían, siendo importante, además que estos profesionales ejercieran su profesión tanto en el ámbito público como privado.

- Análisis temático

Significado del estrés desde la perspectiva de los bibliotecólogos

Respecto de este tema se les consultó lo siguiente: ¿Qué situaciones específicas le han producido tensión o estrés?

Sobre la base de las respuestas recibidas se elaboraron 15 ítems que contenían los aspectos más importantes considerados por los expertos. Recibidas las respuestas se realizó el análisis y se definieron 6 argumentos en que coincidían la mayoría de los expertos en torno a los cuales podría ser definido el estrés.

- El agotamiento que se produce al realizar labores paralelas a las labores habituales lo que significa la acumulación de trabajo y el no poder cumplir de forma oportuna con las responsabilidades asignadas.

- Cuando los canales de comunicación no existen y los directivos simplemente informan acerca de las tomas de decisiones.
- La inexistencia de estabilidad laboral.
- El no poder satisfacer las necesidades de información que el cliente o usuario requiere de forma urgente.
- El tener que buscar información en otro idioma y el manejo de éste es básico o nulo y los traductores deficientes.
- Los roles de los profesionales no están bien definidos.

En base a estos resultados los expertos construyeron la siguiente definición de estrés laboral:

“El estrés es el agotamiento que se produce producto de la acumulación de trabajo, al no poseer las competencias adecuadas para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, sumado a los problemas de comunicación y relaciones interpersonales, implicando el no poder cumplir con su rol fundamental de gestor de la información.”

Tipos de dolencias recurrentes asociadas al estrés en los bibliotecólogos.

Dentro del tipo de señales típicas relacionadas con el estrés laboral se pueden mencionar las fisiológicas (aumento de tensión muscular, incremento del colesterol, aumento de la presión arterial, etc.), cognitivas como la incapacidad para concentrarse, mal humor otras y las motoras: hablar rápido, comer en exceso, tener trastornos de sueño, etc.

Con el mismo procedimiento anterior se les solicitó a los expertos que mencionaran todos los tipos de dolencias que habían tenido en su vida laboral de forma frecuente. A partir de sus respuestas se elaboró una lista de 16 dolencias, extraídas de la opinión de los expertos, las que se redujeron a 12 como las más importantes.

Las 12 dolencias típicas del estrés en bibliotecólogos son las siguientes:

- Cansancio visual.
- Dolor de cabeza, migrañas, jaquecas.
- Dolores musculares (cuello, espalda)
- Tendinitis.
- Falta de concentración.
- Lumbago.
- Insomnio.
- Herpes.
- Colon Irritable, úlceras, reflujo.
- Bruxismo.
- Alergias. (rinitis)
- Inapetencia.

De esta categoría es importante rescatar que los expertos reconocen en sus dolencias una secuencia en cadena.

Características del comportamiento del Bibliotecólogo con estrés:

Se refiere a las distintas actitudes y conductas de parte de los bibliotecólogos en todos los aspectos de su quehacer laboral.

Luego de tres rondas de preguntas, se logra un consenso por parte de los expertos que a continuación se presentan de forma descendente según el número de frecuencias obtenidas.

- Agresividad.
- Hipersensibilidad.
- Aislamiento.
- Insensibilidad.

En general la agresividad, la hipersensibilidad y el aislamiento y la insensibilidad son el resultado de una acumulación de tensiones o exigencias de las ideas y las convicciones sobre la importancia de los hechos, del grado de tensión física, del grado de tolerancia y las estrategias sociales adquiridas.

La agresividad es el resultado último de una sutil cadena de hechos observables que incluyen un detonante exterior, la interpretación de ese detonante y un alto grado de tonicidad (músculos tensos, ritmo cardíaco rápido, etc.). La agresividad no es por las cosas en sí mismas, sino que a causa del modo de pensar que la persona ha desarrollado y del arraigo de determinadas convicciones.

El bibliotecólogo (en este caso) cree que los demás deberían saber lo que él quiere y tratarlo de una manera determinada, y si hay alguna persona que hace algo que al profesional no le agrada, pensará que merece un castigo. O sea, cuanto más profundas son estas convicciones más fácilmente aparecerán estas conductas.

Análisis de resultados de las Entrevistas en Profundidad y del Grupo de Discusión Triangular.

En las Entrevistas en Profundidad se quiso conocer la voz experta de profesionales especializados en estrés, se trata de dos psicólogos: uno clínico y otro laboral. Por otro lado, también se desea saber la opinión de los propios actores, o sea los bibliotecólogos, que también deben ser considerados expertos en el área desde el momento en que en alguna oportunidad han presentado síntomas de estrés. Así podrán obtenerse diferentes perspectivas sobre la temática en cuestión por la diversidad de experiencias. Es por esta razón que las entrevistas fueron diseñadas distinto tanto para los psicólogos como para los bibliotecólogos.

En el caso del Grupo de Discusión Triangular se consideró conocer la experiencia de 3 bibliotecólogos que superaran los 5 años de ejercicio laboral, situación que superó las expectativas, ya que dentro de los sujetos de investigación se encontraban bibliotecólogos que tenían experiencia laboral entre 13 y 30 años, por consiguiente sus edades fluctuaban entre los 45 y los 60 años.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

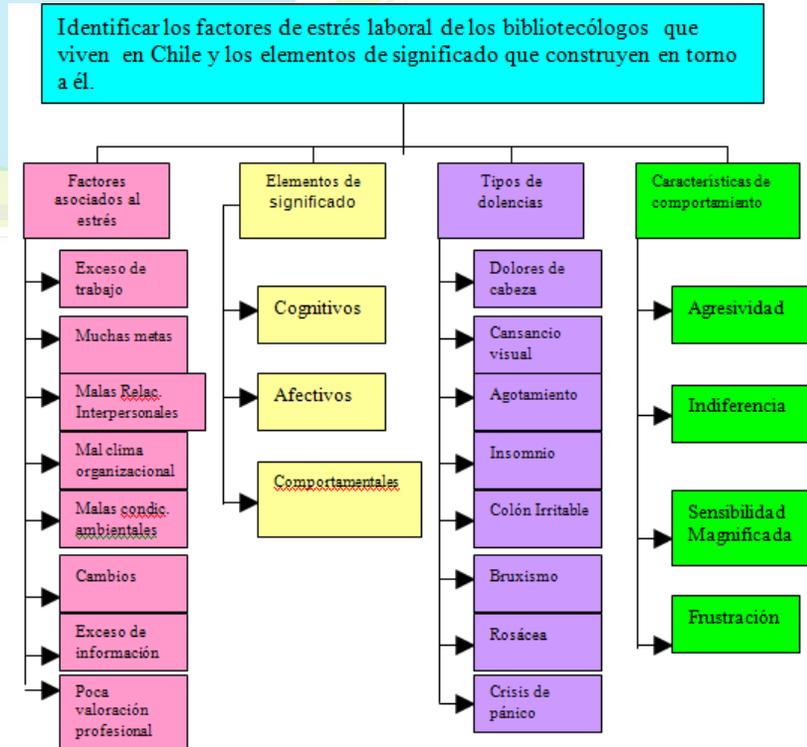


Figura 1

CONCLUSIONES

En este estudio se han utilizado diferentes herramientas para indagar acerca de las distintas percepciones que existen acerca del estrés laboral en los profesionales bibliotecólogos.

Aunque se puede vislumbrar en el transcurso del tiempo interés por la historia de las bibliotecas y la evolución de la información, en lo referente al profesional bibliotecólogo se observa claramente que se le ha dejado en el olvido. Es por eso que existe escasa literatura empírica sobre su trabajo como los puntos de vista de ellos, que son quienes hacen funcionar los centros de información.

Durante toda su vida profesional, el bibliotecólogo ha sido confrontado con estereotipos negativos “el bibliotecólogo estático”, una descripción de una profesión floja y muy estructurada, donde no son tomados en cuenta los méritos, donde se habla de un ciclo profesional semi-letárgico y repetitivo.

Una de las plusvalías que respalda este estudio es la visión que tienen los bibliotecólogos de su propia actividad. En muchas de las transformaciones que se están dando actualmente de manera vertiginosa el punto de vista de los bibliotecólogos suele estar ausente. Al centrarse en el trabajo y en sus vivencias se puede obtener un amplio abanico de opiniones para reestructurar y repensar la profesión.

Desde el momento en que se menciona que el entorno ha cambiado, se debe entender que se generarán situaciones de conflicto. El conflicto implica dos o más posiciones, dos o más necesidades y dos o más intereses. Esto trae como consecuencia que el bibliotecólogo puede ser afectado positiva o negativamente a partir de este cambio. A veces, esto se percibe en forma inmediata, pero a menudo es difícil determinar lo que ocurre con este profesional considerando que sus necesidades varían de un individuo a otro.

En relación a esto, es sabido que cada persona que forme parte de una organización debe poseer ciertas habilidades que le permitirán llegar a la solución del conflicto como por ejemplo: capacidad para escuchar, analizar, identificar y separar los problemas y tomar una decisión o llegar a una resolución. Además debe tener la capacidad de usar un lenguaje claro, lidiar con objetivos, con información insuficiente, compleja o confusa. Además, de que los individuos que se encuentran en una situación de conflicto deben ser capaces de permanecer neutrales y objetivos bajo las presiones de las partes.

El estrés es provocado por factores que son resultado del acelerado ritmo de vida en la actualidad. A cada persona le afecta de manera diferente, y cada una de ellas reacciona de manera diferente a las demás.

En el caso de los bibliotecólogos, por la naturaleza de su profesión y la multiplicidad de tareas que debe desempeñar, entre las que se cuentan la administración de las bibliotecas, adquisiciones, catalogación, desarrollo de las colecciones, gestión del conocimiento, respuestas que contestar a través de llamadas telefónicas, servicio de referencia, correos electrónicos, fácilmente puede significar la sensación de ser superados por todo. Sin embargo, es habitual que las alteraciones de su salud pasen desapercibidas, ya que no son atribuidas a su trabajo, ya sea por desconocimiento o falta de instrucción.

Existen en los discursos de los bibliotecólogos datos reveladores donde manifiestan estar asistiendo a estados de cansancio o sobrecarga laboral o haberlos padecido. Varios de ellos atribuyen al estrés laboral como una serie de sintomatologías físicas (cefaleas, gastritis, lumbago, etc.) o bien de experimentar determinados estados de ánimo o sentimientos como pueden ser la angustia.

Al mencionar lo anterior es interesante entender que los mismos bibliotecólogos consideren que ciertas dolencias físicas o estados de ánimo sean producto de su inserción laboral. Es así, como varios de ellos expresan literalmente que a raíz de

la tensión, el estrés y el desgaste producido por la actividad profesional han padecido determinadas dolencias físicas o experimentado estados de angustia.

Existe un acuerdo casi unánime que una de las características propias del estrés es el desgaste emocional y aunque instintivamente los profesionales de la información saben lo que es, la mayoría ignora su definición, por lo tanto al momento de definir la discusión se basa sobre el papel que debe asumir él dentro de su trabajo y las condiciones que producen este fenómeno.

El bibliotecólogo al utilizar el término de estrés lo hace para referirse a un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos individuales que posee para realizarlas lo que implicará una respuesta emocional a corto plazo caracterizada por ansiedad, tensión, agotamiento y cambios en sus actitudes y conductas.

Lo importante de esta definición es que no es teórica sino la consecuencia empírica del estudio de los expertos, donde sus creencias y actitudes personales demuestran que gran parte del estrés procede de la forma en que los individuos piensan y valoran las situaciones.

Por otro lado, estos profesionales en las tres técnicas llegan a un consenso al mencionar que los canales de comunicación son deficientes. Este punto es muy importante de mencionar, ya que la biblioteca juega un rol vital como nexo entre la institución y sus usuarios y si no existe una coordinación apropiada, además de no poder cumplir con una de sus misiones se producirán tensiones en el profesional.

Sus reacciones ante las exigencias son de total asentimiento hacia las órdenes, aunque se den cuenta que no están bien, por el hecho de que asumen su futuro de desocupados, asumen con el fin de conservar su puesto todo, aunque hagan cosas que le generen desagrado: sueldos bajos, sobrecarga de trabajo, diversidad

de tareas que obviamente lo llevan a padecer malestares físicos y psíquicos comenzando a generarse el estado de estrés.

Por último, las relaciones y contactos con los usuarios constituyen un requerimiento esencial en el trabajo de los bibliotecólogos, ya sea que se desempeñen en el sector público o privado, donde siempre hay escasez de personal y de recursos de todo tipo, lo que desencadena la proliferación de quejas o reclamos de los usuarios que tienen todo tipo de necesidades de información.

Es así, como bibliotecólogos, organización y usuarios pueden llegar a convertirse en una situación estresante para el profesional, ya que este debe responder en forma simultánea a los objetivos de la institución, a las necesidades de los usuarios, y que todo ello coincida con los objetivos propios y principios éticos profesionales.

Pero, de acuerdo a lo recogido en las técnicas, la insatisfacción del bibliotecólogo proviene del orden organizacional y su incidencia en el desempeño laboral, encontrando su fuente de satisfacción en el tercer componente de la triada: el usuario o cliente. Aquí se puede hacer mención al concepto de relación profesional, ya que aunque muchas veces puede ser fuente de tensión o ansiedad, la mayoría de las veces emerge como fuente de satisfacción personal, es más la mayoría de estos profesionales destacan como lo más importante y positivo de su trabajo el contacto directo con las personas.

Los bibliotecólogos experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre los que se les pide y los recursos personales y del entorno que poseen para satisfacer esa demanda. Aunque esta evaluación es psicológica, los efectos del estrés no son meramente psicológicos, ya que pueden afectar su salud física y social y su productividad.

El estrés puede originarse en dos clases de circunstancias: en sucesos o efectos definidos y en problemas relativamente continuos o prolongados. En la literatura sobre estrés y salud ha predominado el interés por los eventos o cambios vitales, especialmente considerados como antecedentes de enfermedades. Sin embargo, este estudio demuestra que hay que considerar el significado deseado o indeseado de cada situación que le ocurre a los profesionales y que el efecto de los cambios no es independiente de la situación general de la persona. El estrés es producido por factores tanto del medio ambiente externo de la persona como también el mundo interno de ésta. En la actualidad todos están expuestos a ser envueltos por factores estresantes, lo importante es saber como manejar estas situaciones.

El estudio de esta investigación se ha centrado básicamente en el trabajo de estos profesionales de la información, que es una actividad motivada. Las personas invierten gran cantidad de tiempo en él. Consecuentemente sus vidas laborales y no laborales se entrelazan. Las fuentes de estrés del trabajo inciden en la vida no profesional y le afectan. Si existen tensiones en su trabajo lo más probable es que lleve esas mismas tensiones a su casa, donde se producirá una tensión mayor que retornará al trabajo., creándose un círculo vicioso.

La investigación realizada ha identificado ciertos factores (que son sólo externos) que pueden ser causa de estrés y que han sido entregados por los profesionales en las técnicas utilizadas. Entre éstos se encuentran: las características ambientales de los edificios: microclima, iluminación, grado de limpieza general, disponibilidad y adecuación de suministros generales; entre otros. Por otro lado, en cuanto a las características de las tareas del trabajo mencionan las necesidades de toma de decisiones, frecuencia y repetitividad de las labores, mala comunicación, mala organización de turnos, estilos de liderazgo, donde priman factores de castigo, así como el estilo de dejar de hacer, en donde los hechos se suceden sin organización ni conducción del líder generando caos y las malas remuneraciones.

Acerca de los factores internos de la persona: que son los factores relacionados con las características de las personas que interactúan con el sistema como: la destreza, habilidad, aptitud, experiencia y preparación, práctica actual, variables personales, inteligencia, motivación, actitud, estado emocional, sólo se menciona el aspecto familiar como una causa de estrés. Por lo que se concluye que los bibliotecólogos tienen la apreciación que los factores asociados al estrés no tienen relación con su personalidad.

Los bibliotecólogos tampoco opinan sobre factores de riesgo físico como la temperatura y la humedad, ni acerca de los colores de las paredes como una incidencia fisiológica o psicológica. A pesar de que, en la "Era del conocimiento", la mayor parte de las actividades requieren de habilidad visual, manual e intelectual.

En cuanto a los factores biológicos (insectos, bacterias, hongos de los documentos) tampoco parecen tener incidencia a la hora de las tensiones para los bibliotecólogos.

Sin embargo los factores psicofisiológicos son los que parecen incidir más en la tensión de los bibliotecólogos, ya que los discursos en las tres técnicas demuestran que existe una carga mental por: mucha presión para producir con sobrecarga de trabajo (cuantitativo y cualitativo), la monotonía del trabajo, y diseño de los trabajos y de rutina que tienen poco significado en si mismos, el estilo de dirección, la falta de participación de los profesionales en la toma de decisiones, de comunicación en la organización y de una política favorable a las relaciones interpersonales (actitud individualista y competitiva) Las condiciones ambientales. Ambientes desagradables, sin iluminación, ventilación o espacio o con problemas ergonómicos.

Establecimiento de tipos de dolencias

El estrés está asociado con síntomas fisiológicos. Estos síntomas varían según el individuo, debido a las distintas sensibilidades de los órganos y a la experiencia del estrés. Entre las perturbaciones de las funciones corporales que habitualmente se encuentran en los bibliotecólogos expuestos a situaciones de estrés en su vida profesional pueden citarse los siguientes:

- Migraña, cefaleas, cansancio visual: Los dolores de cabeza están entre las dolencias psicofisiológicas más comunes. Se observa que los profesionales con dolores de cabeza muestran una sensibilidad mayor al dolor en otras áreas del cuerpo, que aquellos que están libres de estos.
- Falta de concentración, dificultad para tomar decisiones: Relacionado con la reducción de la eficacia se encuentra la baja concentración para desarrollar las tareas del equipo como otra consecuencia del estrés. Frente al desarrollo de tareas la baja concentración es desencadenante de errores y hasta accidentes de trabajo que llevan a la ineficacia. Un profesional estresado puede caracterizarse por cansancio físico y mental que hacen que se vuelva más descuidado, menos previsor y menos atento en el desarrollo de las tareas. El resto del equipo necesita de ese integrante y un descuido los puede llegar a perjudicar.
- Tensiones: En este campo predomina una excesiva irritabilidad, con crisis de pánico y angustia. Factores como bajos sueldos, exceso de trabajo, falta de recursos, falta de infraestructura, no sólo aumentan la posibilidad de estrés sino que baja el ánimo de los bibliotecólogos. Esto puede darse por la impotencia de hacer frente a situaciones que van mas allá de lo que ellos pueden manejar. Esto a su vez genera falta de interés en el trabajo hasta llegar a sufrir la falta de realización como profesional.

- Dolores musculares: El bibliotecólogo debe ordenar de forma adecuada los elementos en el lugar de trabajo con el objetivo de ajustar el medio a las necesidades individuales para trabajar de forma confortable. . Los trastornos de hombros y de cuello comprenden afecciones muy diversas. El diseño deficiente del lugar de trabajo desde el punto de vista ergonómico.
- Desordenes gastrointestinales: colon irritable y úlceras: Estos síndromes están muy relacionados con el tipo de personalidad del individuo. El estudio demuestra que los bibliotecólogos que padecen de estos trastornos, además padecen de ataques de pánico.
- Insomnio, bruxismo, herpes, inapetencia, alergias: Todos estos trastornos aparecen de forma esporádica en los bibliotecólogos dependiendo del grado de tensión que padezcan.
- Lumbago y tendinitis: Estas son típicas enfermedades laborales de los bibliotecólogos. La primera tiene relación con el sedentarismo y la tensión y la segunda por los movimientos repetitivos. En este caso con el mouse.

Algunos de estos síntomas emanan de los factores de riesgo propios de la profesión, pero son claramente agravados por los factores puramente organizativos, muy especialmente los derivados del reconocimiento, valoración y respeto a las personas.

Con la carga mental que llevan, los bibliotecólogos deben hacer un esfuerzo mental extraordinario, para poder conseguir una atención permanente y un nivel de concentración adecuado para poder garantizar la calidad de los servicios que pretende toda organización.

La indiferencia que presentan o manifiestan los Bibliotecólogos según esta investigación, en relación a la ayuda a los usuarios, se refleja en la atención que brindan a estos. Existe una intolerancia a escuchar las problemáticas de los usuarios o de sus colaboradores, por lo general al término de la jornada laboral, lo cual se debe al cansancio emocional y físico que conlleva el trabajo cara a cara con las personas.

Por otra parte, la agresividad es un comportamiento recurrente en los bibliotecólogos que aparece principalmente cuando debe realizar demasiadas actividades y el tiempo no le alcanza. El estrés lleva a mal humor y la adopción de roles de agresores. El mal humor muchas veces conduce a contestaciones fuera de lugar, mayor sensibilidad y a inclinarse por el rol de agresores u opositores que perjudican mucho al equipo por mostrar el interés de satisfacer sus necesidades personales dejando de lado la alineación con el equipo.

Una de las emociones frecuentes en los bibliotecólogos, es la frustración. Esta emoción se enmarca en hechos que ocurren cuando existen limitantes institucionales, ya sea por causas políticas o de otra índole (falta de recursos, etc.) Todas estas situaciones generan en el bibliotecólogo sensaciones de angustia, transformándose en frustración al sentirse imposibilitado en su actuar, al no poder concretar muchas veces sus expectativas o los objetivos planteados respecto a una situación determinada.

Aportes de esta investigación

El padecer de estrés, o haber vivenciado este síndrome en alguna etapa del ejercicio laboral, no hace menos competente al bibliotecólogo, ya que todos los profesionales que trabajan cara a cara o de forma indirecta con usuarios están expuestos de igual manera a manifestar este síndrome, es más, los profesionales manifiestan ciertas conductas, actitudes y emociones negativas por el exceso de trabajo, exigencias laborales y por el hecho de dar lo mejor de sí en las

instituciones como con sus usuarios, lo que genera rápidamente el desarrollo del estrés.

La aparición del estrés, se da o se desarrolla a lo largo de las distintas etapas de la vida laboral de los bibliotecólogos según lo que se desprende de esta investigación. Por lo tanto no existe una relación de poca o vasta experiencia en la profesión, sino más bien de los cambios tecnológicos y del nuevo papel que este profesional desempeña en la actualidad.

En relación a esto, a pesar de la socialización del problema, hay una postergación respecto al tema en los profesionales de la información y poca preocupación por parte de las instituciones públicas, privadas y del estado por prevenir esta problemática.

El surgimiento y desarrollo del estrés no está asociado a factores o variables de género, ya que como bien demuestra esta investigación el síndrome y los estereotipos comportamentales se manifiestan de igual manera tanto en varones como en las mujeres, a su vez la edad no influye en la aparición de este fenómeno, ni tampoco la institución en la cual se desempeñe. Además, por la diversidad de los actores sociales de esta investigación se puede afirmar que esto no es relevante para el desarrollo del estrés laboral.

Actualmente, la tendencia general de las instituciones que realizan acciones para educar a su empleados para manejar el estrés, pretende curar los síntomas en forma aislada, mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o de las lesiones orgánicas haciéndolos parecer sumamente simples. Sin embargo, las medidas deben ser categóricas: el tratamiento contra el estrés laboral en los bibliotecólogos deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

De acuerdo al aporte teórico y basado en los resultados de esta investigación, se podría señalar que el estrés laboral en esta profesión compete tanto al bibliotecólogo como a la organización, es decir, no es conveniente adoptar posturas que consideren al estrés laboral sólo como un factor que incide en la menor producción de un sujeto aislado, sino como un problema que se compone de variables tanto individuales como organizacionales. La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

En forma complementaria, se debe enseñar el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planificación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los profesionales a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, participación activa y responsable en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima favorable a la organización y propicia para el desarrollo sano de la vida productiva del bibliotecólogo.

Además, deberán establecerse políticas de autocuidado en las instituciones públicas como privadas en donde ejercen estos profesionales, para acabar con la atención inadecuada a los usuarios del sistema lo que lleva a un desprestigio de la profesión y falta de credibilidad en éstos, en consecuencia, deberán contemplarse instancias que mejoren la calidad laboral del bibliotecólogo, ya que al satisfacer sus requerimientos la mejora de los servicios será evidente.

En esta misma línea sería importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los bibliotecólogos al representar la preocupación real de parte de la organización el mejorar el bienestar de sus funcionarios.

El tema de los recursos humanos en los profesionales de la información ha sido poco estudiado, a pesar que las personas constituyen el recurso más valioso de la organización, por eso es también trascendental que se continúe con este tipo de investigaciones, en pos de conocer el fenómeno de las condiciones de trabajo de los bibliotecólogos, desde otra perspectiva, por ejemplo: la satisfacción laboral de éstos, de manera de tomar medidas aún más específicas con respecto a la problemática que hoy aqueja a este profesional.

En este contexto de análisis, sostenemos que si los bibliotecólogos usan sus emociones de forma positiva para reforzar el rendimiento y las relaciones laborales, están ante el reto de fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional entre todos los miembros de la organización, permitiendo a través del éxito personal el de toda la organización.

BIBLIOGRAFÍA

1. CHACON Alvarado, Lucía (2009) El profesional en Bibliotecología como gestor de la información [en línea]. [Consulta: 12 de noviembre 2012].
Disponible en web:
<http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/istmica/article/view/500>
2. DUQUE, Aura Victoria (2007) Entre representaciones, paradigmas y modelos mentales del trabajador social: una aproximación a tres estilos profesionales. [en línea]. [Consulta: 12 noviembre 2012]. Disponible en web:
http://eleuthera.ucaldas.edu.co/downloads/Revista1_5.pdf
3. CASTELLS, Manuel (2000) La ciudad de la nueva economía. [en línea]. [Consulta: 12 noviembre 2012] Disponible en web:
http://www.cddc.vt.edu/digitalfordism/fordism_materials/castells.htm

Serie Bibliotecología y Gestión de Información.

Títulos publicados 2012

- N° 70 Gestión del conocimiento en tecnología de la información: Análisis de la Experiencia en el Sistema de Bibliotecas de la UC. Alvarado, Maribel., Alvarado, Luis., & Burgos, Alejandro.
- N° 71 Aprenda y enseñe Historia Universal en la Web. Andrea Carrillo Reyes – Catherine Funes Neira – Constanza Heredia Farías – Daniela Herrera Soriano – Víctor Suarez Hernández.
- N° 72 La RDA ¿Mito o Realidad?: Panorámica de la Catalogación en Chile. Catalina Vargas Rodríguez - Angélica Zamorano Pérez.
- N° 73 Bibliotecas Públicas en Chile: antecedentes, buenas prácticas Proyecciones. Enrique Ramos Curd.
- N° 74 Análisis de la normativa legal vigente sobre documentación y archivos en Chile: normas sobre elaboración y conservación de documentos. Beatriz Mercado Martinic
- N° 75 Análisis de la Normativa Legal Vigente sobre documentación y archivos en Chile: Normas sobre eliminación de documentos y jurisprudencia asociada. Beatriz Mercado Martinic
- N° 76 Bibliotecas Públicas: Elementos para la Formulación de una Política en Chile. Camila Escobar Liquitay - Cherie Flores Fernández - Romina Gómez Fariña - Mauricio Soto Cabrera

Disponibile en : <http://eprints.rclis.org>

NORMAS DE PUBLICACION

- **Objetivos**

La **Serie Bibliotecología y Gestión de Información** tiene por objetivo difundir la productividad, académica, las investigaciones y las experiencias de profesionales del área de la de Bibliotecología y Ciencia de la Información y del sector afin al mundo del libro y la lectura.

- **Alcance y política editorial**

Los trabajos a ser considerados en la Serie Bibliotecología y Gestión de Información, deben ser inéditos, no publicados en otras revistas o libros. Excepcionalmente el Comité Editorial podrá aceptar artículos que no cumplan con este requisito.

- **Arbitraje:** Los artículos recibidos serán sometidos a evaluación, a recomendación del Director de la Serie, donde el Comité Editorial enviará los trabajos a árbitros independientes para su aceptación o rechazo. En este último caso, se emitirá un informe al autor/a donde se señalen las razones de la decisión. El Comité Editorial podrá solicitar trabajos a autores de reconocido prestigio, quienes no serán sometidos al proceso de evaluación por árbitros.

- **Forma y preparación de manuscritos**

- **Extensión:** El artículo deberá tener una extensión entre 12 y 100 páginas, tamaño carta, espacio 1,5, cuerpo 12, incluidos gráficos, cuadros, diagramas, notas y referencias bibliográficas.
- **Idiomas:** Se aceptan trabajos en castellano, portugués e inglés, los cuales serán publicados en su idioma original.
- **Resumen y palabras claves:** El trabajo deberá tener un resumen en español e inglés en la primera página, de no más de 200 palabras, que sintetice sus propósitos y conclusiones más relevantes. De igual modo, deben incluirse tres palabras claves, que en lo posible no se encuentren en el título del trabajo, para efectos de indización bibliográfica.
- **Nota biográfica:** En la primera página, en nota al pie de página, deben consignarse una breve reseña curricular de los/as autores/as, considerando nacionalidad, título y/o grados académicos, desempeño y/o afiliación profesional actual y sus direcciones de correo electrónico, para posibles comunicaciones de los/las lectores/as con los autores/as.
- **Referencia bibliográfica:** Utilizar para las referencias bibliográficas la modalidad de (Autor, año) en el texto, evitando su utilización a pie de página. Ejemplo: (González, 2006). Agregar al final del texto, la bibliografía completa. Sólo con los/las autores/as y obras citadas, numeradas y ordenadas alfabéticamente. Para el formato de la bibliografía, utilizar la "Guía para la presentación de referencias bibliográficas de publicaciones impresas y electrónicas" disponible en formato electrónico en : <http://eprints.rclis.org/archive/00005163/01/ReferenciasBibliograficas.pdf>
- **Derechos:** Los derechos sobre los trabajos publicados, serán cedidos por los/as autores/as a la **Serie**.
- **Investigadores jóvenes:** El Comité Editorial considerará positivamente el envío de trabajos por parte de profesionales y/o investigadores/as jóvenes, como una forma de incentivo y apoyo a quienes comienzan su carrera en investigación.
- **Ejemplares de cortesía:** Los/as autores/as recibirán un ejemplar de cortesía del trabajo publicado.

- **Envío de manuscritos**

Todas las colaboraciones deberán ser enviadas impresas en duplicado. Los autores/as podrán remitir sus artículos en CD, o al correo electrónico: hector.gomez@utem.cl , en programa Word (office).