

Bibliotecas con Inteligencia Emocional: espacios con futuro

JESÚS LÓPEZ LUCAS
Universidad de Salamanca

CRISTINA JENARO RÍO
Universidad de Salamanca

NOELIA FLORES
Universidad de Salamanca

RALUCA TOMSA
Universidad de Bucarest

I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS
“Inteligencia emocional en bibliotecas”
Sevilla, 16 de octubre | Málaga, 22 de octubre de 2014

Basándonos en los resultados de dos cuestionarios cumplimentados por estudiantes y personal de bibliotecas, el estudio explora las competencias ideales de la inteligencia emocional del personal de bibliotecas, centros de documentación y CRAIs. Se pidió a los encuestados que valoraran mediante una escala de cinco puntos, el grado de importancia de poseer diferentes competencias de Inteligencia Emocional, por parte de dichos profesionales. Los resultados sugieren que estudiantes y profesionales valoran de modo elevado las competencias de inteligencia emocional. También se encontraron diferencias en la importancia relativa otorgada a varias competencias. Estos resultados se discuten a la luz de la provisión de servicios de calidad para la comunidad universitaria.

Palabras clave: Competencias, inteligencia emocional, bibliotecas

Abstract: Based on the results of two surveys filled in by students and library staff, this paper explores the ideal competencies of the library staff's emotional intelligence, documentation centres and LARCs. The students and the staff were asked to rate in a scale from one to five how important is that those professionals have

Nº 106, Julio-Diciembre 2013, pp. 49-66



different Emotional Intelligence competencies. The results suggest that students and professionals highly value these competencies. Also, we have found some differences in the relative importance each person gives to the competences. These results are discussed for a better supply of quality services to the university community.

KEY WORDS: Competencies, Emotional intelligence, libraries.

INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la psicología han estudiado durante décadas diferentes aspectos de la inteligencia emocional en las organizaciones, aunque no siempre se haya utilizado este término. En la Universidad de Málaga, un grupo de investigación consolidado y liderado por el Doctor Fernández-Berrocal, ha conseguido visibilizar la importancia de este tema, a través de un amplio número de investigaciones, publicaciones y actividades formativas. Sin embargo y pese a los avances que se están produciendo en esta área, todavía resta mucho por aclarar acerca de la naturaleza de la inteligencia emocional, de cómo se mide y de su impacto tanto en el rendimiento individual como en la eficacia organizativa. La falta de claridad puede provocar en ocasiones controversias y conflictos entre investigadores y profesionales (Goleman y Cherniss, 2005).

Sin pretender realizar una revisión extensa del tema, pues ello excedería las pretensiones del presente trabajo, queremos no obstante ofrecer unas reflexiones sobre sus aplicaciones al campo que nos es propio, como es el de las bibliotecas. En este campo laboral nos enfrentamos a retos similares como los expuestos previamente. Así, llevamos décadas intentando identificar cuáles son las competencias que deben tener los profesionales para conseguir el mayor grado de satisfacción de los usuarios y una excelencia en los servicios. Este reto es especialmente difícil, si tenemos en cuenta que los sistemas de selección han cambiado poco en las últimas décadas, mirando siempre más a los conocimientos memorísticos y a la preparación técnica que las competencias emocionales. Sin embargo, las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando y en la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser, ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo como nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás (Goleman, 1999, p. 15).

Como afirmara Goleman hace más de una década (1999), ya disponemos de suficientes capacidades intelectuales y destrezas técnicas para el desarrollo de nuestro trabajo. Sin embargo, son las cualidades personales como la iniciativa, la empatía, la adaptabilidad o la capacidad de persuasión entre otras, las que miles de investigaciones evidencian como competencias de los trabajadores “estrella” en diferentes organizaciones y en las bibliotecas en concreto.

Cabe aquí destacar una anécdota descrita por Goleman en 2008 quien narra cómo una bibliotecaria “estrella” de la U. S. Information Agency, para evitar la quema de su biblioteca por un grupo de activistas estudiantiles, tomó la decisión de invitar al grupo a utilizar las instalaciones de la biblioteca para celebrar sus reuniones. Además invitó a otras personas para que fueran a escucharles y de esta manera promovió el diálogo y evitó una confrontación abierta entre las partes. A nuestra compañera bibliotecaria, en esta situación de nada le sirvió su formación técnica en biblioteconomía, sino que fueron sus destrezas relacionadas con la empatía, auto-control, asertividad, y confianza, las que le ayudaron a resolver el conflicto.

En los diferentes servicios de nuestras bibliotecas nos enfrentamos a diario con situaciones diversas que requieren estar formados en competencias más allá de los conocimientos y técnicas puramente bibliotecarias, para dar una respuesta adecuada a nuestros usuarios.

Un importante cuerpo de investigación apoya la importancia de las habilidades sociales y emocionales para el éxito personal y profesional. Las investigaciones recientes sugieren que las habilidades sociales y emocionales aumentan el rendimiento, la motivación, el optimismo y la satisfacción. La buena noticia para los profesionales de las bibliotecas y de la información es que estas habilidades para la vida socio-emocionales se pueden aprender (Devlin, 2008).

En la revisión realizada en la base de datos Library and Information Science Abstracts (LISA) aparecen a lo largo del tiempo una serie de trabajos sobre la inteligencia emocional aplicada a diferentes servicios de bibliotecas.

Eidson (2000) propuso un marco para ayudar al personal de la biblioteca en la realización de entrevistas de referencia exitosas y eficaces basadas en la interacción entre las dos competencias interrelacionadas: competencias personales (autoconciencia, autorregulación, motivación); y las competencias sociales (empatía, habilidades sociales). Sugiere incorporar el modelo de inteligencia emocional, a este servicio con el fin de tener más éxito en la entrevista de referencia.

Otros trabajos ponen de manifiesto que nuestros usuarios necesitan todo tipo de ayudas relacionadas con la información y dependiendo de la percepción que tengan del servicio, es posible predecir la visitas futuras. En este sentido, habilidades como la empatía se encuentran fuertemente asociadas a la satisfacción de dichos usuarios (Singer y Francisco, 2005). Por su parte Hernon y Rossiter (2006) identifican los rasgos que componen la inteligencia emocional y sugiere cuáles podrían ser los más importantes para los directores de bibliotecas, destacando la relevancia de mostrar habilidades de liderazgo.

En nuestro país Anglada i de Ferrer (2006) considera que además de recursos, servicios y organización, la evolución de las bibliotecas universitarias españolas se

basará en su capacidad de crear mecanismos de inteligencia social como son el compañerismo, la colaboración, el asociacionismo, el cooperativismo (los consorcios), las alianzas y la fraternización. Otros autores proponen adoptar los principios de la inteligencia emocional para conectar más estrechamente con los usuario y recopilar información valiosa sobre sus percepciones del servicio (Mills y Lodge, 2006).

Más recientemente Baiget (2010) recopila diferentes trabajos sobre actitudes, cualidades, habilidades y formación que deben poseer los diferentes perfiles de personal bibliotecario. Finalmente, para Navas-Benito (2012), la inteligencia emocional en las bibliotecas consiste en tener la suficiente destreza/pericia a nivel emocional como para atender al usuario con la eficacia necesaria y optimizando dicha atención. Navas-Benito (2012) destaca como cualidades: empatía, afectividad, escucha activa, confianza, paciencia y asertividad. Como es bien conocido, es posible distinguir cinco dimensiones con diferentes indicadores de inteligencia emocional, tanto en general como relacionados con el trabajo (Goleman, 1999; Goleman y Cherniss, 2005):

1. Autoconciencia o Conciencia de uno mismo: capacidad de reconocer y comprender nuestros propios estados de ánimo, sentimientos e impulsos, así como sus efectos en los demás.
 - Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y sus efectos.
 - Valoración acertada de uno mismo: conocer las propias fortalezas y debilidades.
 - Confianza en uno mismo: seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos.
2. Auto-regulación: capacidad de controlar o gestionar nuestros impulsos y estados de ánimo.
 - Autocontrol: capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos.
 - Confiabilidad: fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.
 - Integridad: asumir las responsabilidades de nuestra actuación personal.
 - Adaptabilidad: reflexionar para afrontar los cambios.
 - Innovación: sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.
3. Motivación: las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestro objetivos.
 - Motivación del logro: esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
 - Compromiso: secundar los objetivos de un grupo u organización.
 - Iniciativa: prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
 - Optimismo: persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.

4. Empatía: coincidencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás.
 - Compresión de los demás: capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vistas de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.
 - Desarrollo de los demás: darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás y ayudarles a fomentar sus habilidades.
 - Orientación hacia el servicio: anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
 - Aprovechamiento de la diversidad: aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de persona.
 - Compresión organizativa: capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.
5. Habilidades sociales: capacidad para inducir respuestas deseables en los demás.
 - Influencia: utilizar tácticas de persuasión eficaces.
 - Comunicación: emitir mensajes claros y convincentes.
 - Liderazgo: inspirar y dirigir a grupos y personas.
 - Impulso del cambio: iniciar o dirigir los cambios.
 - Resolución de conflictos: capacidad de negociar y resolver conflictos.
 - Desarrollo de relaciones: establecer y mantener relaciones instrumentales.
 - Colaboración y cooperación: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.
 - Habilidades de equipos: ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

A partir de lo expuesto en el apartado anterior, y una vez revisado brevemente el estado de la cuestión en el terreno de las bibliotecas, hemos realizado una investigación preliminar en nuestro entorno cercano para identificar cuales son las principales competencias emocionales que deben poseer el personal de nuestras bibliotecas, para los profesionales y estudiantes. Por otro lado queremos conocer el grado de acuerdo entre los dos grupos.

Más concretamente, con el presente estudio pretendemos: 1. Identificar las principales competencias emocionales para cada grupo de estudio (profesionales y alumnos) y 2. Conocer las competencias emocionales que consideran necesarias ambos grupos.

Planteamos además que: 1. las competencias emocionales serán valoradas de un modo elevado en cuanto a su importancia por parte de ambos grupos, y 1. existirán diferencias en las percepciones de ambos grupos en cuanto a la importancia diversas competencias emocionales que debe reunir un profesional de la información.

MÉTODO

Participantes

El estudio ha sido realizado con 97 participantes, de los cuales 37 son profesionales y 60 estudiantes. En cuanto a los profesionales, se dividen en un 35,1% (N=13) hombres y un 64,9% (N=24) mujeres. En cuanto a sus edades, un 2,7% (N=1) tiene una edad entre los 31 y los 40 años, un 48,6% (N=18) tiene entre 41 y 50 años y otro 48,6% (N=18) tiene más de 51 años.

Su formación académica se distribuye como sigue: un 8,1% (N=3) cuenta con estudios de bachillerato o FP, un 75,7% tiene estudios de grado/diplomado o licenciado (N=28), un 10,8% (N=4) tiene estudios de Master, y un 5,4% (N=2) tiene el grado de doctor.

Sus centros de trabajo se encuentran en la Universidad de Salamanca, en los siguientes servicios: Abraham Zacut, B. Sta. M^a de los Ángeles, Biblioteca Caludio Rodríguez, Biblioteca Filología, Biblioteca Francisco Vitoria, Biblioteca General Histórica, CRAI Campus Ciudad Jardín, Centro de Documentacion Europea, Enfermería, Biología, Facultad de Geografía e Historia, Filología, Geografía e Historia, Sección de Adquisiciones y Servicio Central de Bibliotecas.

Figura 1. Representación de la muestra de profesionales del servicio de bibliotecas de la Universidad de Salamanca



Por lo que se refiere a los estudiantes, se distribuyen en un 23,3% (N=14) hombres y un 76,7% (N=46) mujeres. El 88,3% (N=53) estudia Psicología y un 11,7% (N=7) estudia otros grados en la Universidad de Salamanca.

Figura 2. Representación de la muestra de alumnos de la Facultad de Psicología



Instrumentos

Para llevar a cabo la recogida de datos se confeccionaron dos cuestionarios online con la aplicación formularios de Google. El primer cuestionario para usuarios sobre cualidades o competencias profesionales del personal de Bibliotecas, recoge la opinión de alumnos universitarios de la Facultad de Psicología sobre cuales son las cualidades que debe poseer en general los profesionales de de una Biblioteca Universitaria, CRAI o Centro de Documentación. El segundo cuestionario de cualidades profesionales en las bibliotecas universitarias, recoge la opinión de los profesionales del Servicio de Biblioteca de la Universidad de Salamanca.

La selección de los ítems se basó en el modelo de cinco factores de inteligencia emocional, a los que añadimos un factor adicional relacionado con competencias más personales (cognitivas, capacidades) y profesionales o relacionadas con el trabajo a desarrollar. De este modo, los ítems se clasificaron como sigue (véase Tabla 1).

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de competencias emocionales, personales y profesionales de profesionales de bibliotecas

Autoconciencia

- 03. Comprensión de los sentimientos.
- 15. Confianza.
- 17. Positividad.

Auto-regulación

- 04. Autocontrol.
- 05. Independencia o Proactividad.
- 06. Capacidad de adaptación.
- 09. Persistencia
- 13. Automotivación

Empatía

- 01. Empatía
- 07. Simpatía
- 10. Cordialidad
- 11. Amabilidad

Habilidades sociales

- 02. Expresión de los sentimientos
- 08. Asertividad
- 12. Respetuoso
- 14. Cooperación
- 16. Compañerismo
- 19. Presencia personal

Competencias personales y profesionales

- 18. Preparación académica suficiente y adecuada
- 20. Exactitud en sus respuestas
- 21. Rapidez en sus respuestas
- 22. Conocer las tecnología actuales que se usan en su centro de trabajo
- 23. Tener buena salud física
- 24. Tener buena salud mental

Para las respuestas se elaboró una escala con formato tipo Likert para reflejar el grado de acuerdo de la posesión de esta competencia. Una mayor puntuación denota un mayor grado de acuerdo sobre la necesidad de presentar esta cualidad en el perfil laboral. Concretamente, la escala de valoración es la siguiente:

- 1. Totalmente en desacuerdo en que deba poseer esta cualidad
- 2. En desacuerdo en que deba poseer esta cualidad
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo en que deba poseer esta cualidad
- 4. De acuerdo en que deba poseer esta cualidad
- 5. Totalmente de acuerdo en que deba poseer esta cualidad

Procedimiento

El primer instrumento se difundió mediante el envío del enlace por la plataforma Moodle y el segundo mediante la lista de distribución del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Salamanca. Los datos se recogieron en el periodo de junio a septiembre de 2014, mediante aplicación online. En todos los casos se garantizó el anonimato y confidencialidad de la información.

Análisis

Se han realizado análisis descriptivos y se ha complementado con análisis de varianza para determinar posibles diferencias entre grupos de informantes.

RESULTADOS

En la Tabla 2 se presentan las puntuaciones obtenidas en los 26 ítems por parte de ambos informantes. Las puntuaciones se distribuyen en un rango de 4,43 (Autocontrol y Cooperación) a 3,49 (salud física) en el caso de los profesionales, y de 4,78 (Respetuoso) a 2,85 (salud física) a estudiantes. En todos los casos se puede apreciar no obstante una puntuación promedio elevada, lo que es coherente con nuestra primera hipótesis. Los aspectos menos valorados se relacionan con capacidades personales físicas y no con competencias emocionales; los más valorados se relacionan con la autorregulación y las habilidades sociales.

Tabla 2. Puntuaciones promedio y orden de importancia (del 1 al 26) las competencias, en función de los informantes

	Profesionales	orden	Estudiantes	orden
01. Empatía	4,35	6	4,07	15
02. Expresión de los sentimientos	3,92	22	3,12	25
03. Comprensión de los sentimientos	4,00	20	3,90	20
04. Autocontrol	4,43	1	4,62	6
05. Independencia o proactividad	4,08	17	4,40	8
06. Capacidad de adaptación	4,24	11	4,27	13
07. Simpatía	4,08	18	4,68	5
08. Asertividad	4,27	10	4,40	9
09. Persistencia	3,86	23	4,03	16
10. Cordialidad	4,38	5	4,78	1
11. Amabilidad	4,22	14	4,72	4
12. Respetuoso	4,41	3	4,78	2
13. Automotivación	3,97	21	4,02	17

	Profesionales	orden	Estudiantes	orden
14. Cooperación	4,43	2	4,35	12
15. Confianza	4,32	7	4,22	14
16. Compañerismo	4,32	8	4,62	7
17. Positividad	4,24	12	3,75	23
18. Preparación académica suficiente y adecuada	4,11	16	4,37	11
19. Presencia personal	4,14	15	3,90	21
20. Exactitud en sus respuestas	4,41	4	4,40	10
21. Rapidez en sus respuestas	4,05	19	3,98	18
22. Conocer las tecnología actuales que se usan en su centro de trabajo	4,30	9	4,77	3
23. Tener buena salud física	3,49	26	2,85	26
24. Tener buena salud mental	4,24	13	3,90	22
25. Saber hablar en público	3,78	24	3,92	19
26. Extraversión	3,76	25	3,55	24

A partir de los datos obtenidos en la Tabla 2, hemos elaborado la Tabla 3 donde hemos destacando las 10 principales competencias ordenadas por puntuaciones medias. Se puede apreciar cómo si bien coinciden en considerar de elevada importancia competencias como el autocontrol, el respeto, el compañerismo o la asertividad, entre otras, existen varias competencias en las que uno y otro grupo inciden en diferente medida. Más concretamente, los profesionales otorgan más importancia a la cooperación, empatía y confianza, mientras que para los alumnos es de mayor importancia la amabilidad, simpatía y la independencia o proactividad.

Tabla 3. Las 10 principales competencias según los grupos

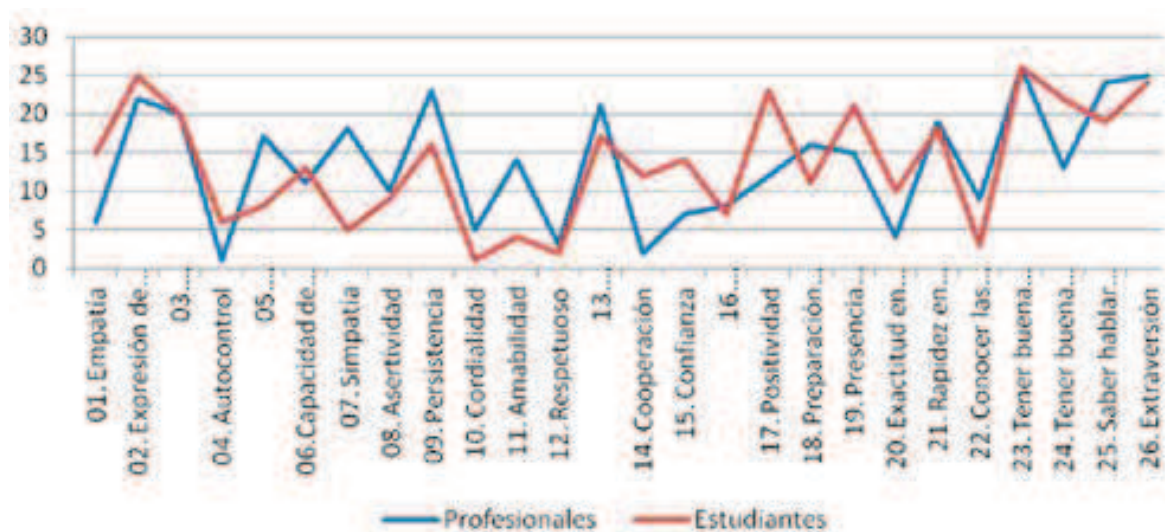
Las 10 principales para los profesionales		Las 10 principales para los alumnos	
Autocontrol	4,43	Cordialidad	4,78
Cooperación	4,43	Respetuoso	4,78
Respetuoso	4,41	Conocer las TICs	4,77

Las 10 principales para los profesionales		Las 10 principales para los alumnos	
Exactitud en sus respuestas	4,41	Amabilidad	4,72
Cordialidad	4,38	Simpatía	4,68
Empatía	4,35	Autocontrol	4,62
Confianza	4,32	Compañerismo	4,62
Compañerismo	4,32	Independencia o proactividad	4,4
Conocer la TICs	4,3	Asertividad	4,4
Asertividad	4,27	Exactitud en sus respuestas	4,4

Es también interesante señalar cómo ambos grupos destacan competencias relacionadas con la dimensión de habilidades sociales. Por otro lado, ambos grupos señalan al menos un componente de las diferentes dimensiones de inteligencia emocional. En cuanto al sexto factor, ambos grupos coinciden en que el personal tenga una preparación profesional suficiente así como un adecuado conocimiento de las TIC.

En la Figura 3 se pueden apreciar las diferencias y semejanzas en cuanto a la importancia otorgada a unas y otras habilidades, por ambos grupos de informantes.

Figura 3. Orden de importancia otorgada a las diferentes competencias, por ambos grupos de informantes.



El contraste de nuestra segunda hipótesis se llevó a cabo mediante estadísticos paramétricos (Anova). El nivel de significación exigido para los análisis fue de Alfa = 0.05. Procedemos a continuación a presentar los resultados derivados del contraste de hipótesis. Así, nuestra primera hipótesis predecía la existencia de diferencias significativas entre profesionales y alumnos respecto a las competencias que debe poseer un profesional que desarrolle su trabajo en una Biblioteca, Centro de Documentación o CRAI. Una vez analizado los ítems observamos la presencia de valoraciones significativamente distintas en las competencias siguientes: Expresión de los sentimientos, Simpatía, Conocimiento de las TICs, Buena salud física, Amabilidad, Respeto, Cordialidad y Positividad.

En la Tabla 4 se puede apreciar cómo los profesionales puntúan significativamente más elevado, esto es, consideran sustancialmente más importante que los estudiantes, que estos profesionales posean las siguientes habilidades o competencias: Expresión de los sentimientos, Positividad y Buena salud física. Éstas se relacionan con la autoconciencia, las habilidades sociales y las competencias personales.

Por su parte, los estudiantes consideran significativamente más importantes que los profesionales, que éstos muestren: Simpatía, Cordialidad, Amabilidad, Respeto y Conocimiento de las tecnologías actuales que se usan en su centro de trabajo. Las habilidades mencionadas se relacionan especialmente con la empatía, seguida de las habilidades sociales y las competencias profesionales.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos y significación de las diferencias (Anova) en los ítems de la escala en función del grupo de pertenencia de los informantes

		N	Media	DT	ET	F	Sig.
1. Empatía						2,376	,127
	Profesionales	37	4,35	,98	,16		
	Estudiantes	60	4,07	,82	,11		
2. Expresión de los sentimientos						15,056	,000
	Profesionales	37	3,92	1,01	,17		
	Estudiantes	60	3,12	,98	,13		
3. Comprensión de los sentimientos						,281	,597
	Profesionales	37	4,00	,91	,15		
	Estudiantes	60	3,90	,90	,12		

		N	Media	DT	ET	F	Sig.
4. Autocontrol						1,167	,283
	Profesionales	37	4,43	1,01	,17		
	Estudiantes	60	4,62	,67	,09		
5. Independencia o proactividad						2,866	,094
	Profesionales	37	4,08	,83	,14		
	Estudiantes	60	4,40	,94	,12		
6. Capacidad de adaptación						,015	,903
	Profesionales	37	4,24	,93	,15		
	Estudiantes	60	4,27	,92	,12		
7. Simpatía						15,242	,000
	Profesionales	37	4,08	,95	,16		
	Estudiantes	60	4,68	,57	,07		
8. Asertividad						,525	,470
	Profesionales	37	4,27	,87	,14		
	Estudiantes	60	4,40	,85	,11		
9. Persistencia						,699	,405
	Profesionales	37	3,86	1,03	,17		
	Estudiantes	60	4,03	,92	,12		
10. Cordialidad						7,007	,010
	Profesionales	37	4,38	1,04	,17		
	Estudiantes	60	4,78	,45	,06		
11. Amabilidad						7,729	,007
	Profesionales	37	4,22	1,06	,17		
	Estudiantes	60	4,72	,72	,09		
12. Respetuoso						7,205	,009
	Profesionales	37	4,41	,93	,15		
	Estudiantes	60	4,78	,45	,06		
13. Automotivación						,059	,808
	Profesionales	37	3,97	,87	,14		
	Estudiantes	60	4,02	,85	,11		

		N	Media	DT	ET	F	Sig.
14. Cooperación						,236	,629
	Profesionales	37	4,43	1,01	,17		
	Estudiantes	60	4,35	,66	,09		
15. Confianza						,322	,572
	Profesionales	37	4,32	,97	,16		
	Estudiantes	60	4,22	,87	,11		
16. Compañerismo						3,188	,077
	Profesionales	37	4,32	,97	,16		
	Estudiantes	60	4,62	,64	,08		
17. Positividad						6,293	,014
	Profesionales	37	4,24	,89	,15		
	Estudiantes	60	3,75	,97	,12		
18. Preparación académica suficiente						2,289	,134
	Profesionales	37	4,11	,91	,15		
	Estudiantes	60	4,37	,76	,10		
19. Presencia personal						1,587	,211
	Profesionales	37	4,14	,92	,15		
	Estudiantes	60	3,90	,88	,11		
20. Exactitud en sus respuestas						,001	,974
	Profesionales	37	4,41	,96	,16		
	Estudiantes	60	4,40	,67	,09		
21. Rapidez en sus respuestas						,168	,683
	Profesionales	37	4,05	,81	,13		
	Estudiantes	60	3,98	,83	,11		

		N	Media	DT	ET	F	Sig.
22. Conocer las tecnología actuales que se usan en su centro de trabajo						11,280	,001
	Profesionales	37	4,30	,91	,15		
	Estudiantes	60	4,77	,46	,06		
23. Tener buena salud física						9,482	,003
	Profesionales	37	3,49	,96	,16		
	Estudiantes	60	2,85	1,01	,13		
24. Tener buena salud mental						2,840	,095
	Profesionales	37	4,24	,86	,14		
	Estudiantes	60	3,90	1,04	,13		
25. Saber hablar en público						,405	,526
	Profesionales	37	3,78	,95	,16		
	Estudiantes	60	3,92	1,03	,13		
26. Extraversión						1,167	,283
	Profesionales	37	3,76	,83	,14		
	Estudiantes	60	3,55	,96	,12		
Total						,035	,852
	Profesionales	37	4,15	,70	,12		
	Estudiantes	60	4,17	,39	,05		



CONCLUSIONES

Con este estudio hemos contribuido a: 1. identificar las diez principales competencias emocionales que reclaman los profesionales de las bibliotecas 2. determinar cuáles son las habilidades que esperan los estudiantes de los diferentes profesionales que realizan su labor en bibliotecas, centros de documentación y CRAIs. Las competencias señaladas abarcan las cinco competencias emocionales destacadas por numerosos autores (Goleman, 1999, entre otros), lo que avala su importancia.

En consonancia con nuestras predicciones, hemos encontrado que todos los informantes consideran importantes las competencias emocionales que deben mostrar estos profesionales. Los resultados obtenidos están en línea con el trabajo de Kreitz, (2009) en cuenta a la necesidad de identificar la cualidades de los directivos de bibliotecas como sus equipos de trabajo, para mejorar mediante entrenamiento las competencias más significativas. También cabe destacar que las competencias especialmente destacadas por ambos grupos tienen que ver con la dimensión del valor afectivo señalado en otros trabajos realizados para determinar la satisfacción de usuarios y la calidad en bibliotecas andaluzas, españolas e iberoamericanas (consúltese Herrera-Viedma et al., 2008; Herrera-Viedma, López Gijón, & Ávila, 2011).

De igual manera los resultados obtenidos son similares a los hallados por Ammons-Stephens et al., (Ammons-Stephens, Cole, Jenkins-Gibbs, Riehle, & Weare, 2009) en lo referentes a los atributos o competencias personales que deben poseer de los bibliotecarios.

Por otro lado y de acuerdo con nuestra segunda hipótesis, hemos encontrado que los grupos consultados valoran de diferente manera varias de las competencias emocionales que debe reunir un profesional de la información. Estas diferencias deben tomarse no obstante con precaución dado lo reducido de la muestra. Posteriores estudios permitirán confirmar o refutar los presentes hallazgos.

En este sentido y de cara a futuras investigaciones, creemos importante ampliar el presente trabajo analizando las competencias emocionales en bibliotecas de diferentes regiones. Dicho estudio debiera incluir un mayor número de competencias en la línea del trabajo realizado por Kreitz (2009) quien incluye listados de competencias asociadas a la auto-conciencia emocional, la auto-evaluación precisa, autocontrol, transparencia, adaptabilidad, logro, iniciativa, optimismo, etc.

El conocimiento de cómo nuestros usuarios de bibliotecas desean recibir la información, debe servirnos de base para realizar programas de intervención que mejoren nuestras habilidades y competencias. Por ejemplo, en nuestro caso, parece además que los usuarios reclaman especialmente el contacto con profesionales de biblioteca que se muestren empáticos y que tengan conocimientos de las nuevas tecnologías. Los resultados obtenidos deben también servir para poner en valor las competencias

podremos mejorar sus percepciones de nuestras bibliotecas, sin olvidar que estas percepciones se construyen a partir de las experiencias vividas.

También la investigación nos ha permitido conocer lo que los bibliotecarios piensan de su papel en biblioteca y compararlo con lo que demandan los usuarios.

REFERENCIAS

- Ammons-Stephens, S., Cole, H., Jenkins-Gibbs, K., Riehle, C. F. y Weare, J., William. (2009). *Developing Core Leadership Competencies for the Library*. *Library Leadership and Management*, 23(2), 63-74.
- Anglada i de Ferrer, L. M. (2006). *Colaboraciones y alianzas: La inteligencia social aplicada a las bibliotecas universitarias*. *Anales de Documentación*, 9(0), 7-15. doi:10.6018/1851
- Baiget, T. (2010). *Profesionales de la información: un futuro de oportunidades*. Recuperado a partir de <http://eprints.rclis.org/handle/10760/15086>
- Camille, D., & Westbrook, R. N. (2013). *Building a Program that Cultivates Library Leaders from Within the Organization*. *The Journal of Academic Librarianship*, 39(6), 447-450.
- Devlin, S. (2008). *Employee Satisfaction and Emotional Intelligence*. *Library Worklife*, 5(5). Recuperado a partir de <http://ala-apa.org/newsletter/2008/05/15/employee-satisfaction-and-emotional-intelligence/>
- Eidson, M. (2000). *Using «emotional intelligence» in the reference interview*. *Colorado Libraries*, 26(2), 8-10.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional* (5a. ed.). Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Kairós.
- Hernon, P. y Rossiter, N. (2006). *Emotional Intelligence: Which Traits Are Most Prized?* *College & Research Libraries*, 67(3), 260-275
- Herrera-Viedma, E., López Gijón, J. y Ávila, B. (2011). *Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. 2011). *Satisfacción de usuarios evaluación integral de bibliotecas*. Xalapa Ver., Universidad Veracruzana, 111-136.
- Herrera-Viedma, E., López-Gijón, J., Alonso, S., Vilchez Pardo, J., Herranz Navarra, F. y Avila, B. (2008). *Satisfacción de usuarios en las bibliotecas universitarias an-*

- daluzas. *Libro homenaje a la profesora Isabel de Torres*. Recuperado a partir de <http://eprints.rclis.org/archive/00012609>
- Kreitz, P. A. (2009). *Leadership and emotional intelligence: A study of university library directors and their senior management teams*. *College & Research Libraries*, 70(6), 531–554.
- Mills, J. y Lodge, D. (2006). *Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction*. *Library Review*, 55(9), 587-597. doi:10.1108/00242530610706770
- Navas-Benito, E. (2012). *La Inteligencia Emocional: una herramienta bibliotecaria poco glamurosa, pero tremendamente efectiva en la atención al usuario/a*. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 27(104), 141–148.
- Singer, P. M. y Francisco, L. L. (2005). *Using Emotional Intelligence to Improve Working Relationships*. *Library Worklife*, 2(9). Recuperado a partir de <http://ala-apa.org/newsletter/2005/09/17/using-emotional-intelligence-to-improve-working-relationships/>