



## Procedimientos metodológicos para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares

### Methodological procedures for the formation of communicative-guiding competence in school librarians

Bárbara Espinosa-Fernández

barbara@unica.cu

<https://orcid.org/0000-0002-0184-0840>

María del Carmen Rodríguez-Domínguez

mariacrd@sma.unica.cu

<https://orcid.org/0000-0001-7008-0331>

Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba.

#### Resumen

El objetivo del artículo es socializar los resultados de la implementación de un sistema de procedimientos metodológicos para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. El método asumido fue la Investigación-Acción Participativa; se trabajó con grupos de enfoque. Se hicieron anotaciones de campo, entrevista grupal, observación participante para la aproximación sistemática a la realidad. Se concibieron los procedimientos metodológicos para favorecer el aprendizaje y la práctica de la competencia comunicativo-orientadora de bibliotecarios escolares en diferentes contextos de actuación, especialmente en los servicios de información. Se implementaron en la práctica educativa a través de un sistema de talleres y entrenamientos. Los participantes (10 bibliotecarios escolares del municipio Morón) se apropiaron de conocimientos, habilidades y valores que contribuyen a la adecuada orientación al usuario en el uso de la información y en acceso al conocimiento.

**Palabras clave:** bibliotecario, competencia profesional, orientación pedagógica

#### Abstract

The objective of the article is to socialize the results of the implementation of a system of methodological procedures for the formation of the communicative-guiding competence in school librarians. The assumed method was Participatory Action-Research and it was carried out with focused groups. Field notes, group interviews and participant observations were done to get

65

Artículo de investigación, resultado del Proyecto Vinculado a Entidad no Empresarial 10045: “La formación científico pedagógica de los profesionales de la Dirección Municipal de Educación en Morón en función del desarrollo local”, auspiciado por la Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba.

Recibido: 4 de octubre de 2021

Aprobado: 27 de octubre de 2021

Publicado: 28 de octubre de 2021



closer to reality. Methodological procedures were planned to favor the learning and practice of communicative-guiding competence of school librarians in different action contexts, especially in information services. They were implemented in educational practice through a system of workshops and trainings. The participants (school librarians from Morón municipality) appropriated of knowledge, skills and values that contribute to the adequate orientation to the user in the use of information and access to knowledge.

**Keywords:** librarian, pedagogical orientation, professional competence

### **Introducción**

La biblioteca escolar debe ser un “centro promotor de cultura y pilar del desarrollo integral de la comunidad escolar” (Reyes y Bonne, 2016, p.19), en tal sentido los bibliotecarios escolares deben proporcionar a los usuarios (estudiantes, docentes, familias, comunidad en general) las herramientas intelectuales necesarias para la gestión del conocimiento y la utilización autónoma y creativa de la información a través de los servicios.

La labor docente de los bibliotecarios escolares encuentra su razón de ser en la atención a las necesidades informativas y formativas de los usuarios y en la necesidad de trabajar en vínculo estrecho con el resto de los componentes del proceso educativo para influir en el alcance de mejores resultados docentes y científico-investigativos (Mora et al., 2015; Madrazo, 2019).

Varios autores (Rodríguez, 2008; Juárez-Urquijo, 2014; Labarta, 2017; Espinosa, 2018; García et al., 2019) plantean que en los servicios de información educacional, el problema básico radica en cómo conseguir de manera efectiva la comunicación bibliotecario-usuario durante el servicio de información.

Refieren estos estudios que en el contexto pedagógico la labor del bibliotecario escolar, es esencialmente, un proceso de comunicación; que, en la orientación al usuario, no basta un apropiado conocimiento de las ciencias bibliotecológicas, también es imprescindible el dominio adecuado y científicamente fundamentado de la comunicación, lo que respalda Rodríguez (2008): “la competencia comunicativa del bibliotecario escolar puede mejorarse mediante su aprendizaje interactivo como vía de contribuir a su desarrollo” (p. 3).



En consecuencia, el bibliotecario escolar necesita ser un comunicador competente; el éxito de su desempeño profesional depende en gran medida, de la comunicación en sus funciones cognitiva, comunicativa y afectiva. La primera referida a la adquisición del conocimiento mediante la lengua, la segunda a la comunicación de los conocimientos, mientras que la tercera, está relacionada con los sentimientos y valores que transmite a los usuarios durante la respuesta informativa.

A pesar de los requerimientos anteriores, en el vagabundeo realizado al Sistema de Bibliotecas Escolares (SBE) en Morón, se observaron insuficiencias en el desempeño de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares; esto originó la preocupación temática de la investigadora, un tema de investigación y el planteamiento de la cuestión ¿Cómo contribuir a la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares?

Con la organización de grupos de enfoque se realizó un estudio de conjunto investigadora-bibliotecarios escolares, desde una perspectiva cualitativa de investigación, el método asumido fue la Investigación-Acción Participativa (IAP). En reflexión colectiva se decidió la participación de 10 bibliotecarios escolares, con nivel medio en bibliotecología escolar, nivel universitario, más de 15 años de experiencia en la profesión y motivación para transformar su desempeño profesional y comunicativo.

En la determinación de los participantes se tuvo en cuenta el criterio del experto en IAP, Martí (2002) “conviene que el equipo sea lo suficientemente grande como para permitir el intercambio de puntos de vista, y a su vez lo suficientemente pequeño para que las dificultades de coordinación no impidan este intercambio” (p. 4). En correspondencia, se creó el Grupo de Investigación-Acción Participativa (GIAP).

En el establecimiento de los roles se asume el criterio de Rodríguez et al. (2002) “de la definición de los roles en el trabajo de campo depende, en buena medida, la gestión de todo el proceso de investigación” (p.119). Los participantes asumieron los siguientes roles:

a) Rol de investigador-participante: asignado a la investigadora, posee conocimientos y experiencias en IAP; puede extraer los significados propios de la cultura bibliotecaria en el campo de la educación.



- b) Participantes como investigadores: poseen conocimientos y habilidades sobre metodología de investigación y amplios conocimientos de la bibliotecología escolar.
- c) Participante colaborador: tiene conocimientos y habilidades de investigación, conoce bien la realidad educativa en el contexto de la biblioteca escolar.
- d) Informante-clave: bibliotecario escolar conocedor de la bibliotecología en el contexto de la biblioteca escolar y tiene acceso a información relevante.
- e) Participantes: aportan información general sobre el problema de investigación y cumplen las tareas asignadas por la investigadora.
- f) Secretaria: recoge las intervenciones en los grupos de discusión, anota cualquier aspecto relevante en la relación entre los participantes y contribuye con la elaboración de los informes analíticos.

La selección de las técnicas para la recogida de los datos se realizó según la propuesta de Kemmis y Mc Taggart (1992): anotaciones de campo, diarios, cuestionarios, grabaciones en video, informes analíticos, entrevista grupal, observación participante, triangulación de fuentes y sujetos: para integrar la información de diferentes fuentes (impersonales y personales) y contrastar de datos e interpretaciones.

La consulta al estado del arte de la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares estuvo entre las primeras acciones realizadas por el GIAP. El análisis de la literatura científica evidenció que desde el punto de vista metodológico han sido insuficientes los estudios que ofrezcan la metodología adecuada para la formación de esta competencia. Los trabajos consultados ofrecen sugerencias y recomendaciones para este fin, pero escasamente se aprecian acciones, orientaciones o procedimientos dirigidos a potenciarla.

El GIAP identificó una contradicción epistémica fundamental entre la necesidad de formar la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares para el eficaz cumplimiento de su encargo educativo y social y la carencia de procedimientos metodológicos para su formación.



El objetivo del artículo es socializar los resultados de la implementación de un sistema de procedimientos metodológicos para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares.

## **Desarrollo**

### *Acciones del GIAP para la determinación de los procedimientos metodológicos*

A finales de enero de 2019 el GIAP realizó dos grupos de enfoque con el propósito de determinar acciones metodológicas concretas para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares y proponer un esquema lógico de formación con las instrucciones u orientaciones en favor de la apropiación de los conocimientos, habilidades y valores que integran la competencia.

El GIAP reflexionó que los procedimientos metodológicos debían convertirse en la estructura operacional del método propuesto, al establecer acciones concretas lógicamente estructuradas y ordenadas para propiciar la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares a través de un proceso único y a la vez, diverso y auto-formador.

La investigadora como participante, explicó al GIAP que los procedimientos metodológicos debían construirse sobre la base del método sistémico estructural funcional, dada la necesidad de secuenciar procederes y acciones con enfoque de sistema, niveles de flexibilidad y actualización, relaciones de jerarquía, subordinación y criterios evaluativos.

En este contexto, una participante refirió que los procedimientos metodológicos constituyen alternativas de orientación para la actuación ante situaciones que requieran transformación e influyan sobre los procesos de evolución del conocimiento teórico y práctico del individuo en crecimiento y de su grupo de trabajo. En correspondencia, el GIAP caracterizó el sistema de procedimientos metodológicos que se propone para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares:

Participativo: promueve el intercambio, la reflexión colectiva y la participación en la formación de la competencia comunicativo-orientadora.



Contextualizado: permite la introducción gradual de los núcleos teóricos, a través de talleres y entrenamientos.

Desarrollador: está concebido para el crecimiento personal y profesional de los bibliotecarios escolares implicados en el proceso de formación de la competencia comunicativo-orientadora.

Flexible: facilita su rediseño constante por otros investigadores para adaptarlo a condiciones específicas de los contextos de aplicación, lo que implica un perfeccionamiento y enriquecimiento sistemático para la implementación de nuevas acciones, atendiendo a las modificaciones en la formación de la competencia como resultado de su sistematización teórica y práctica.

Después de varias sesiones de grupos de enfoque y talleres investigativos, el GIAP esbozó los procedimientos metodológicos como estructura fundamental de una concepción que permite solventar las carencias y propiciar el proceso de formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares como se presentan a continuación:

1. Identificar potencialidades y limitaciones en la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares.
2. Concebir las acciones de formación teniendo en cuenta los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora, las características de los servicios de información y los contextos de actuación de los bibliotecarios escolares.
3. Integrar los componentes (cognitivo, procedimental y axiológico) de la competencia comunicativo-orientadora a través de la ejemplificación de contextos comunicativos entre bibliotecarios escolares y usuarios de la información.
4. Vincular la experiencia profesional de los bibliotecarios escolares con los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora.
5. Implementar las acciones para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares (curso, talleres y entrenamientos).
6. Potenciar los valores en cada una de las acciones de formación de la competencia.
7. Evaluación de la efectividad de las acciones de formación



En talleres investigativos se determinaron las acciones para la introducción de los procedimientos metodológicos como se desglosa a continuación:

*Procedimiento metodológico 1:* identificación de potencialidades y limitaciones en la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares se tuvo en cuenta los resultados del segundo autodiagnóstico realizado en las postrimerías de la segunda etapa de la IAP.

Se utilizaron diferentes técnicas en la recogida de los datos: análisis de documentos, diarios, cuestionarios, entrevistas, grabaciones en video e informes analíticos para reunir criterios de los avances en la investigación. La técnica fundamental utilizada fue la observación participante y la auto observación (observación endógena), por constituir un procedimiento de aprendizaje/conocimiento.

Se realizó un autodiagnóstico exploratorio para determinar el nivel de formación de la competencia comunicativo-orientadora de los participantes en el GIAP mediado por el análisis y la reflexión colectiva. Los resultados corroboraron:

- a) Limitadas habilidades comunicativas (comunicación oral y escrita, la observación y relación empática).
- b) Dificultades de dicción, cohesión, organización lógica de las ideas en la comunicación oral.
- c) Débil empatía hacia los usuarios.
- e) Limitada escucha atenta.
- f) Dificultades en la ejecución de la función orientadora de la comunicación, lo que implica limitaciones en el asesoramiento, dirección, normas de actuación y sugerencias para la toma de decisiones en el uso de la información.
- g) Insuficiencias en la orientación al usuario en el uso y manejo de la información.

*Procedimiento metodológico 2:* concebir las acciones de formación teniendo en cuenta los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora, las características de los servicios de información y los contextos de actuación de los bibliotecarios escolares.



El GIAP realizó un taller investigativo para concebir las acciones de formación teniendo en cuenta los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora, las características de los servicios de información y los contextos de actuación de los bibliotecarios escolares, así como el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En la determinación de las actividades para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares, inicialmente, los criterios estuvieron divididos, algunos participantes propusieron cursos, otros talleres y la investigadora como participante consideró el entrenamiento.

Con el fin de aunar los criterios la investigadora, asumió su rol de dinamizadora del grupo, ofreció elementos metodológicos de las formas organizativas sugeridas por los participantes; acotó que el taller como forma organizativa se caracteriza por ser una experiencia de pedagogía grupal centrada en los sujetos, en su actividad, en la solución de tareas profesionales de manera colectiva con un objetivo central y un alto grado de participación, es una vía apropiada en el contexto de la IAP.

Una participante como investigadora refirió que el taller como forma organizativa concuerda con la concepción problematizadora y desarrolladora de la educación, en la medida en que en él se trata de salvar la dicotomía que se produce entre teoría y práctica; citó a Bernaza (2015, p. 144): “el taller constituye una forma organizativa importante para dar seguimiento y valorar los avances en la formación, la capacidad para innovar en el puesto de trabajo y en la cultura de la profesión”.

La investigadora como participante acotó que la importancia del taller radica en la organización del grupo en función de las tareas, con un objetivo central, con un alto grado de participación de todos los integrantes y un ajuste del rol del que aprende, lo consideró una vía muy apropiada en el contexto de la IAP.

El GIAP asume el taller como forma organizativa para conducir la formación de la competencia comunicativo-orientadora en estrecho vínculo con la práctica educativa de bibliotecarios escolares y en correspondencia con lo establecido en la Resolución No. 140 /2019: Reglamento de Educación de Posgrado de la República de Cuba, en el Artículo 20.1 que instituye entre las





formas organizativas secundarias en el inciso b), el taller. (Ministerio de Educación Superior, MES, 2019, p.1443).

*Procedimiento metodológico 3:* integrar los componentes cognitivo, procedimental y axiológico de la competencia comunicativo-orientadora a través de la ejemplificación de contextos comunicativos entre bibliotecarios escolares y usuarios de la información.

En función de complementar el sistema de talleres y de integrar los componentes (cognitivo, procedimental y axiológico) de la competencia comunicativo-orientadora, la investigadora como participante, halló conveniente concebir un programa de entrenamiento, con el propósito de combinar la actividad grupal (talleres) y la actividad individual (entrenamiento) a través de un proceso de comunicación, centrado en el aprendizaje y la adquisición de habilidades, destrezas y nuevos conocimientos.

*Procedimiento metodológico 4:* vincular la experiencia profesional de los bibliotecarios escolares con los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora.

La investigadora como participante propuso vincular la experiencia profesional de los bibliotecarios escolares con los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora a través del entrenamiento como actividad de formación, basó su criterio en Chiavenato (2015, p.16): “proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos y habilidades en función de objetivos definidos”; explicó que el entrenamiento es un proceso de aprendizaje que se desarrolla en el lugar de trabajo para mejorar el rendimiento profesional e incrementar habilidades y conocimientos. El GIAP analizó la Resolución 140/2019 (MES, 2019):

El entrenamiento forma organizativa dirigida a actualizar, perfeccionar, sistematizar y consolidar habilidades y conocimientos prácticos con elevado nivel de independencia para el desempeño profesional o su reorientación, así como el uso de nuevos procedimientos y tecnologías (...) Se realiza en contextos propicios para la investigación, el desarrollo, la innovación, la creación artística, el desempeño especializado u otros relacionados con la actividad profesional, bajo la orientación y monitoreo del tutor. (MES, 2019, pp. 6-7)



Los participantes concuerdan en que los sistemas de conocimientos, tanto de los talleres como de los entrenamientos, deben concebir los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora asumidos por el GIAP en la segunda etapa de la investigación, como se presentan a continuación:

*Componente cognitivo:* trabajar en la adquisición de los siguientes conocimientos:

- Relación comunicación-orientación.
- Función orientadora de la comunicación, según Santiesteban y Santiesteban (2018).
- Proceso de comunicación en la biblioteca escolar.
- La orientación al usuario dentro del ciclo de vida de la información.
- Tipología de usuarios de la información.
- Tipos, estilos de comunicación y funciones de la comunicación.
- Disseminación de la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo.

*Componente procedimental:* habilidades de bibliotecarios escolares para la comunicación y orientación al usuario:

- Habilidades comunicativas: comunicación (oral y escrita); observación (escucha atenta) y la relación empática.
- Habilidades para orientar al usuario en el acceso y uso de la información.
- Habilidades para disseminar de la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo.
- Habilidades para interactuar con la diversidad de usuarios.
- Habilidades para identificar de estilos de comunicación de los usuarios de la comunidad escolar que atiende.

*Componente axiológico:* valores y actitudes del bibliotecario escolar para la comunicación con el usuario durante la transferencia de información en los servicios.

- Disposición para orientar al usuario en la búsqueda de la información que necesitan.



- Motivación para responder a la necesidad del usuario.
- Disposición para la interacción con la diversidad de usuarios.
- Satisfacción al establecer la comunicación con sus usuarios.
- Satisfacción por el perfeccionamiento de la comunicación con los usuarios y por la orientación de estos hacia los productos y servicios bibliotecarios.

El GIAP asume la definición de competencia comunicativo-orientadora propuesta por Rodríguez (2008), como la “configuración psicológica de la personalidad del bibliotecario escolar para la interacción consciente y dinámica con la comunidad escolar, en función del proceso de gestión de la información y el conocimiento, la educación de usuarios en los diversos contextos de actuación” (p. 60).

Los participantes definen la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares en el contexto de la IAP como: configuración psicológica de la personalidad del bibliotecario escolar, en el que se integran el código verbal y el no verbal, en función de una comunicación efectiva, combinando el saber conocer, saber hacer y saber ser, en el asesoramiento, dirección, sugerencias y orientación al usuario en el uso de la información.

El GIAP realizó la planificación de los talleres. La investigadora como participante sugirió transformar su realidad a través de la utilización de técnicas participativas, por ser herramientas que incentivan la reflexión y la expresión de todos los participantes, según Díaz y Peñaloza (2015): “su correcta aplicación puede desarrollar procesos colectivos de reflexión y el conocimiento puede colectivizarse” (p. 34).

La investigadora como participante, explicó al GIAP que la relación entre la teorización y las técnicas participativas debe ofrecer una visión crítica y creadora de la práctica comunicativa de los participantes, ya que las técnicas participativas constituyen herramientas, recursos y procedimientos dentro de una determinada actividad que permiten volver a indagar y reflexionar sobre la práctica de todos los que participan, sin perder de vista los nuevos avances de la ciencia y la técnica, es decir, enmarca al hombre como ser social a la altura de su tiempo, para que pueda transformar su propia realidad.



La organización de los talleres responde a los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora y a la integración de conocimientos teóricos y prácticos; toma como punto de partida la práctica, la reflexión y transformación colectiva. Su aplicación exige la mayor apertura crítica, flexibilidad y participación de los miembros, esto permite valorar adecuadamente su pertinencia, uso, valor y necesidad en el proceso de formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares.

*Procedimiento metodológico 5:* implementar las acciones para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares (curso, talleres y entrenamientos).

*Sistema de talleres propuesto por el GIAP para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares*

Taller 1. Comunicación y servicios bibliotecarios educacionales. Objetivo: valorar el papel de la comunicación para uso de los servicios bibliotecarios educacionales en el proceso docente educativo.

Taller 2. La comunicación en la biblioteca escolar. Objetivo: caracterizar el proceso de comunicación en la biblioteca escolar.

Taller 4. Habilidades comunicativas en bibliotecarios escolares. Objetivo: caracterizar las habilidades comunicativas en bibliotecarios escolares.

Taller 5. Valores asociados a la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. Objetivo: identificar valores asociados a la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares a partir de la técnica de completamiento de frases.

Taller 6. La orientación al usuario durante el servicio de información. Objetivo: valorar la importancia de la orientación al usuario durante el servicio de información.

Taller 7. Factores que pueden afectar la orientación del usuario durante el servicio de información. Objetivo: identificar los factores que pueden afectar la orientación del usuario durante el servicio de información.

Taller 8. Integración de los conocimientos, habilidades y valores en la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. Objetivo: aplicar



conocimientos, habilidades y valores de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares a través de la interpretación de axiomas.

*Procedimiento metodológico 6:* potenciar los valores en cada una de las acciones de formación de la competencia.

Ejemplificación del taller 6. Los valores asociados a la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. Objetivo: identificar valores asociados a la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares a partir de la técnica de completamiento de frases.

Sistema de conocimientos: valores asociados a la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. Manifestación de los valores durante la orientación al usuario en el uso de la información.

Métodos: técnicas participativas, discusión grupal, reflexión y debate.

Mediadores didácticos: informe analítico de la investigación, tarjetas.

Instrumentación: se entregan a los participantes frases sobre valores asociados a la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares para su completamiento y posterior discusión grupal. Contenidos de las tarjetas:

1. Orientar al usuario en el uso de la información significa...
2. Escuchar la demanda del usuario de manera...
3. Creer en el potencial del usuario, permite...
4. Manifestar empatía y respeto hacia el usuario, contribuye...
5. Fomentar la autoestima del usuario, ayuda...
6. Mostrar una actitud de apoyo para...
7. Reflexionar sobre lo que dice propio usuario, es...
8. Aplicar la inteligencia emocional, contribuye...
9. Aceptar las emociones del usuario es...
10. La flexibilidad y sentido de humor durante el servicio permite...



11. El trabajo en equipo permite...

12. Ser una persona organizada y motivada, con buenas habilidades de resolución de problemas, permite...

Al implementar las acciones para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares (talleres y entrenamientos) se cumplimenta el procedimiento metodológico No 4: vincular la experiencia profesional de los bibliotecarios escolares con los contenidos de la competencia comunicativo-orientadora, ya que los talleres fueron concebidos a partir de los contenidos de esta competencia y sobre la base de la experiencia de los participantes.

El programa de entrenamiento fue elaborado por la investigadora como participante. En su estructura se tuvo en cuenta lo establecido en la Instrucción No. 01/2018: Normas y Procedimientos para la gestión del posgrado en su propuesta de formato en el anexo 1 del (MES, 2018). Se presenta a continuación un esquema general del programa de entrenamiento:

Título del entrenamiento: La competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares: su desempeño en el contexto de los servicios de información.

a) Sistema de objetivos generales: contribuir a la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares.

b) Sistema de conocimientos y habilidades: se concibe a partir de la integración de los componentes cognitivo, procedimental y axiológico.

Contenidos: comunicación general. La orientación en los servicios de información. Recomendación de las fuentes a utilizar; las formas de acceso y uso de la información. Habilidades: identificar estilos de comunicación de los usuarios; caracterizar el proceso de la orientación al usuario en los servicios de información; identificar necesidades informativas y formativas; explicar la tipología de fuentes de información.

El entrenamiento fue concebido como proceso de aprendizaje en el contexto de la biblioteca escolar, en una interacción dinámica y de vinculación de la teoría con la práctica. A través de la demostración y la ejemplificación de situaciones comunicativas en la interacción bibliotecario



escolar-usuario de la información, se adquieren conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño profesional y propiciar la adecuada orientación en el uso de la información.

El entrenamiento diseñado integra el saber (conocimientos), el saber hacer (habilidades) y el saber ser (valores) en el desempeño de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. La evaluación de los conocimientos y habilidades alcanzadas se concibe durante todo el proceso.

*Procedimiento metodológico 7: evaluación de la efectividad de las actividades de formación de la competencia comunicativo-orientadora.*

Después de la implementación de las acciones de formación (talleres y entrenamiento) se aplicaron instrumentos para evaluar las transformaciones ocurridas en la competencia comunicativo-orientadora en los participantes, una guía de observación participante en el contexto de los servicios de información en el SBE y un cuestionario de autodiagnóstico

En la reducción de los datos cualitativos se tuvieron en cuenta las transformaciones ocurridas en los participantes, en cuanto a la competencia comunicativo-orientadora, atendiendo a progresos alcanzados en los conocimientos, habilidades y valores que caracterizan esta competencia.

La técnica de triangulación de datos asumida en la primera etapa de la IAP contribuyó a la tabulación de los instrumentos aplicados, la guía de observación participante y los cuestionarios de autodiagnóstico. Se tabularon las respuestas siempre (S); a veces (AV); casi nunca (CN) en los instrumentos aplicados y se agruparon los resultados según los conocimientos, habilidades y valores formados en los participantes.

La evaluación cualitativa de las transformaciones ocurridas en la formación de la competencia comunicativo-orientadora se realizó siguiendo el criterio de calidad y rigor científico de la investigación de contrastar los datos y las interpretaciones con los mismos sujetos que constituyen la fuente de esos datos, lo que supone profundos cambios, a partir de que son conocedores de la realidad que se investiga y como participantes, podrían actuar como jueces que evalúen los principales descubrimientos, especialmente en el contexto de la IAP. En tal sentido, los participantes reflexionaron:



- Las anotaciones de campo permitieron el registro de las interpretaciones sobre el comportamiento de la formación de la competencia comunicativo-orientadora.
- Los diarios tienen evidencias de las actividades realizadas en la formación de la competencia comunicativo-orientadora para la efectividad de la comunicación bibliotecario-usuario durante el servicio.
- Los informes analíticos aportaron los avances y retrocesos del GIAP en la investigación. Contienen el progreso en cada acción realizada en función de la transformación deseada.
- La observación participante constituyó una técnica eficaz en la recogida de los datos; un procedimiento de aprendizaje/conocimiento que permitió corroborar los resultados alcanzados por el GIAP en la formación de su competencia comunicativo-orientadora.
- Los participantes en la IAP ampliaron conocimientos sobre el origen de la comunicación general (importancia, modelos, funciones, estilos tipos); componentes del proceso de comunicación general y en el contexto de la biblioteca escolar; relación comunicación-información; la comunicación en la disseminación de la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo; dominio de las características de los usuarios; aspectos que integran la competencia comunicativa y comunicativo-orientadora en el bibliotecario escolar; la comunicación en el ciclo de vida de la información.
- Desarrollaron habilidades para la expresión oral y escrita, la observación, la relación empática, la disseminación de la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo; la interacción con la diversidad de usuarios e identificación de estilos de comunicación de los usuarios.
- Desarrollaron habilidades para comprender significados y sentidos de las palabras y gestos del usuario; elaborar significados; producir sonidos correctamente; aplicar las reglas gramaticales de la lengua española; valorar ideas sobre su desempeño comunicativo y el de los usuarios; completar las ideas y demandas del usuario.
- Se fortalecieron valores que caracterizan la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar, observándose actuaciones que corroboran la transformación, ejemplos:





saludan y se presentan al usuario; agradecen la visita a la biblioteca escolar; piden disculpas ante un ruido en la comunicación (gramatical, semántico, físico) o si no tiene disponible la información; realizan su trabajo de forma audaz; solícito; paciente; empático; persuasivo; orientan adecuadamente al usuario en el acceso y uso de la información solicitada.

- Mejoró la disposición para diseminar la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo; disposición para la interacción con la diversidad de usuarios; satisfacción al establecer la comunicación con los usuarios; satisfacción por el perfeccionamiento de la comunicación con los usuarios y para la orientación de estos hacia los productos y servicios.

### **Conclusiones**

El diagnóstico constituyó una acción fundamental para corroborar el estado de la competencia en cuestión, permitió la identificación de potencialidades y limitaciones de los participantes en la formación de la competencia comunicativo-orientadora.

Los procedimientos metodológicos propuestos por el GIAP constituyen una herramienta de intervención, cuyo carácter metodológico está dado por la dirección del proceso de formación de la competencia comunicativo-orientadora. Su enfoque metodológico favorece el aprendizaje y la práctica de la competencia comunicativo-orientadora en los diferentes contextos de actuación de los bibliotecarios escolares, especialmente en los servicios de información.

La fundamentación del componente teórico permitió precisar los principales, conceptos, contenidos y habilidades en la formación de la competencia comunicativo-orientadora en correspondencia con el encargo educativo y social del bibliotecario escolar.

Se integraron los contenidos en las dimensiones cognitiva, procedimental y axiológica para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. Se caracterizó la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares desde la articulación de sus contenidos (conocimientos, habilidades y valores).

Se reflexionó en la oportunidad del taller como forma organizativa apropiada para la implementación de los procedimientos metodológicos en la práctica educativa del bibliotecario escolar.



Los procedimientos metodológicos constituyen una guía metodológica para los investigadores que se interesen en la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares en otros SBE.

Entre los aspectos transformados por el GIAP: proyección ética al interactuar con el usuario; eliminan los obstáculos que impiden la comunicación fluida; realizan la prescripción de búsqueda a partir de la pregunta de referencia realizada por el usuario al demandar el servicio; utilización de estilos efectivos de comunicación, especialmente la asertividad y la comunicación positiva; empleo adecuado de la comunicación no verbal, uso correcto de recursos gestuales de apoyo (expresiones de sentimientos coherentes con lo que se expresa en el mensaje), a partir de la palabra y/o gesto dado por movimientos de manos, posturas, mímica facial, lo que aporta a la imagen profesional del bibliotecario escolar; conservan contacto visual con el usuario mientras se intercambia la información.

### **Referencias bibliográficas**

- Bernaza, G. J. (2015). *Construyendo ideas sobre el postgrado desde el enfoque histórico cultural*. Editorial Universitaria.
- Chiavenato, A. (2015). *La capacitación en dirección. Una herramienta para el cambio en las organizaciones*. [http:// monografias.com](http://monografias.com).
- Díaz, G. y Peñaloza, M. G. (2015). La teorización y las técnicas participativas del proceso dialéctico en la educación popular. *Tendencias Pedagógicas*, 26, 253-262.
- Espinosa, B. (2018). El desarrollo de la competencia comunicativo-orientadora en los profesionales de la información. *Universidad & Ciencia*, 7(3),117-132.
- García, A., Pérez, M. A. y Vargas, M. (2019). La comunicación de información desde la biblioteca. *Revista Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/comunicacion-informacion-biblioteca.html/hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1902comunicacion-informacion-bibliotecaq>
- Juárez-Urquijo, F. (2014). La biblioteca ante los nuevos retos de la comunicación: el bibliotecario desorientado. *Anuario ThinkEPI*, 8(14), 122-125.
- Kemmis, S. y Mac Taggart, R. (1992). *Cómo planificar la investigación-acción*. Laertes.



- Labarta, M.T. (2017). *La labor del bibliotecario como orientador del profesor universitario en el uso de los recursos informativos*. [Tesis de maestría, Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya, Cuba].
- Madrazo, T. (2019). *La superación profesional de los bibliotecarios universitarios para la gestión de información con herramientas informáticas*. [Tesis Doctoral, Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba].
- Martí, J. (2002). *La investigación-acción participativa. Estructura y fases*. Departamento de sociología. Universidad de Barcelona.  
<http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/175>
- Ministerio de Educación Superior. (2018). *Instrucción No. 01/2018: Normas y Procedimientos para la gestión del posgrado: Anexos a la Resolución 132/2004*.
- Ministerio de Educación Superior. (2019). *Reglamento de la Educación de Posgrado. Resolución Ministerial 140/2019*.
- Mora, E. C., Quesada, R. D. y González, D. A. (2015). La formación del bibliotecario escolar. Reflexiones sobre su historia desde el presente. *Revista Conrado*, 11(50), 19-24.
- Reyes, G. y Bonne, M. N. (2016). Proceso histórico-pedagógico de las bibliotecas escolares en Cuba en el período 1960-2010. *MEDISAN*, 20(10), 2318-2327.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (2002). *Metodología de la investigación cualitativa*. Editorial Pueblo y Educación.
- Rodríguez, M. C. (2008). *Perfeccionamiento del desempeño profesional del bibliotecario escolar de la ETP en la provincia de Ciego de Ávila*. [Tesis doctoral, Universidad de Ciencias Pedagógicas Manuel Ascunce Domenech, Ciego de Ávila, Cuba.]
- Santiesteban, R. y Santiesteban, Y. (2018). La función orientadora de la comunicación en el proceso de formación del residente en cirugía pediátrica. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. (Noviembre, 2018). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/comunicacion-formacion-residente.html/hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1811comunicacion-formacion-residente>