

## PEDAGOGÍA 2021

**Título del trabajo:** FORMACIÓN DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVO-ORIENTADORA DEL BIBLIOTECARIO ESCOLAR

**Datos de los autores:**

**Ponente:** Bárbara Espinosa Fernández<sup>1</sup>. Máster en Ciencias de la Educación Superior.

**Nivel Educativo:** Educación Superior

**Centro de trabajo:** Centro Universitario Municipal Morón.

**Cargo:** Jefe de Departamento de Desarrollo Local.

**Correo electrónico:** [barbara@unica.cu](mailto:barbara@unica.cu)

**Ponente:** María del Carmen Rodríguez Domínguez<sup>2</sup>.Dra. Ciencias Pedagógicas.

**Nivel Educativo:** Educación Superior

**Centro de trabajo:** Centro de Estudios Educativos. Universidad de Ciego de Ávila  
Máximo Gómez Báez.

**Cargo:** Profesora-investigadora.

**Correo electrónico:** [mariacrd@sma.unica.cu](mailto:mariacrd@sma.unica.cu)

**Proyecto de investigación en el que se obtuvo los resultados:** Proyecto Vinculado a Entidad no Empresarial: “La formación científico pedagógica de los profesionales de la Dirección Municipal de Educación en Morón en función del desarrollo local”. Código: PVENE/PI 10045.

**Simposio al que tributa el trabajo:** Educación Superior. Línea: Desafíos y perspectivas en la formación docente.

**Resumen:**

La ponencia presenta los resultados de un estudio cualitativo realizado con el objetivo de contribuir a la formación de la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar para el uso de los servicios educacionales. La metodología asumida, cualitativa con enfoque sociocrítico. Se diagnosticó la realidad a través de la observación, encuestas, entrevistas en profundidad, grabaciones y grupos de discusión. La interpretación de los datos corroboró limitaciones comunicativas en bibliotecarios escolares del Sistema de Información para la Educación en Morón, Cuba. Investigadores y grupo de acción integraron saberes, habilidades, capacidades y valores que deben manifestarse en la

comunicación con el usuario en la prestación de servicios de información documental. Se presentan los resultados de talleres y cursos y los resultados preliminares de la implementación del Programa de Diplomado: “La profesionalización del bibliotecario escolar en función del desarrollo local”. Se muestra la producción científica asociada a estos resultados: eventos científicos internacionales, nacionales, provinciales y municipales; realización de eventos científicos bibliotecológicos en el SIED municipal; publicación de artículos, tutorías de trabajos de diploma asociados al resultado científico presentado. El trabajo realizado contribuyó a la formación integral del bibliotecario escolar para la gestión de productos y servicios informativos y la generación de nuevos conocimientos.

**Palabras claves:** bibliotecario escolar; competencia comunicativo-orientadora, servicios de información.

## **INTRODUCCIÓN**

La labor del bibliotecario escolar en el contexto pedagógico es esencialmente una labor de comunicación. Para enseñar y educar a las nuevas generaciones, no basta un adecuado conocimiento de las ciencias bibliotecológicas, también es imprescindible el dominio oportuno y científicamente fundamentado de la comunicación.

En correspondencia, el bibliotecario escolar deber ser un comunicador eficaz, mediante la actividad y la comunicación en sus funciones cognitiva, comunicativa y afectiva (adquisición del conocimiento, comunicación de los conocimientos, sentimientos y valores presentes en el intercambio con el usuario). El nivel de competencia comunicativa del bibliotecario escolar afecta (positiva o negativamente) la gestión y el acceso al conocimiento por parte de los usuarios al bibliotecario escolar en el cumplimiento de su misión educativa y social.

Autores como Gómez (2002); Pirnuta (2003); Rodríguez (2008); Garciarena & Conforti (2011); Espinosa (2018); García, Pérez & Vargas (2019), refieren que en los servicios de información educacional el problema básico radica, en cómo conseguir de manera efectiva la comunicación eficaz entre el bibliotecario y el usuario. Refieren que es necesario algunos requerimientos dentro de los sistemas de comunicación cognitiva; en las relaciones entre información y productor; relaciones entre información y usuario; idea de información deseada; efectividad de la información; efectividad de la transferencia de información y la orientación del servicio, que el bibliotecario escolar debe poseer

habilidades comunicativas, capacidades y valores que se manifiesten durante el proceso de comunicación con el usuario durante la prestación de servicios informativos que pueden ser actualizadas a través de la formación permanente.

El criterio anterior condicionó la preocupación temática; observaciones realizadas a la dinámica del bibliotecario escolar en su desempeño profesional en el Sistema de Información para la Educación (SIED) en Morón, develaron las siguientes problemáticas: a) Muestras de impaciencia mientras el usuario hace la pregunta de referencia; b) Interrupciones al usuario mientras plantea la solicitud de información; c) Diálogos incompletos en la respuesta al usuario; d) Uso inadecuado de los recursos gestuales de apoyo; e) Insuficiente empatía con el usuario, con su interés y su demanda; f) Limitada calidad de las ideas en la información que ofrecen; g) Inadecuado tratamiento a las necesidades (informativas y formativas) de los usuarios; h) Limitada orientación al usuario para acceder a los recursos y fuentes disponibles.

El análisis de las problemáticas denotó limitaciones en la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar, por lo que se hizo necesario la coordinación de una entrevista grupal en el SIED en Morón, con el propósito de corroborar cómo el bibliotecario escolar visualiza el problema en cuestión.

Se decidió un estudio de conjunto investigador- bibliotecario escolar, a partir de las potencialidades que ofrece la experiencia para resolver los problemas que se presentan en la práctica educativa y social. Como resultado surgió la cuestión de investigación: ¿Cómo contribuir al desarrollo de la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar? Los participantes se actualizaron con las normas fundamentales del funcionamiento del campo de acción, realizaron el vagabundeo al SIED para conocer sus características, potencialidades y debilidades.

El SIED Morón lo integran 29 Bibliotecas Escolares y 1 Centro de Documentación e Información Pedagógica (CDIP). Lo constituyen 54 bibliotecarias (todas del sexo femenino). Del Nivel Educativo de Primaria (26); Secundaria Básica (9); Especial(2); Media Superior y Educación Técnica y Profesional(10); Rural (2); CDIP(4); Metodóloga (1). Con nivel superior (18); nivel medio (24); habilitadas de duodécimo grado(12).

Se determinó la participación de 16 bibliotecarios escolares en la investigación. Tienen nivel medio en Bibliotecología; son universitarias; más de 15 años de experiencia y

motivación por transformar su desempeño profesional. Además, dos investigadores de la Universidad de Ciego de Ávila y una profesora del Centro Universitario Municipal en Morón, quien asumió el rol de investigadora principal. En reunión con los participantes se trazaron acciones colectivas para materializar la investigación.

## **DESARROLLO**

Se asumió como enfoque general de la investigación el paradigma cualitativo de tipo sociocrítico, teniendo en cuenta que los diseños cualitativos se distinguen por describir e interpretar los fenómenos y son adecuados para los investigadores que se interesan por el estudio de los significados desde la acción de los propios participantes. Se analizó la teoría sobre la IAP de Rodríguez, Gil & García, (2002); Martí (2002); Colmenares (2012).

Se realizaron los talleres planificados (Anexo 1); se impartieron los cursos del programa de diplomado que tributan a la formación de la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar. Se aplicaron las técnicas para la recogida de los datos (la observación participante, anotaciones de campo, los diarios, grabaciones en video, informes analíticos, cuestionarios, encuestas, entrevistas en profundidad) que corroboraran la transformación deseada.

### **Resultados cualitativos de la formación de la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar**

**Conocimientos:** Los bibliotecarios escolares 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; modelos de comunicación-educación; la comunicación en la diseminación 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.

**Habilidades:** Desarrollaron habilidades para la expresión oral y escrita, la observación, la relación empática; la diseminación de la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo; la interacción con la diversidad de usuarios; identificación de estilos de comunicación de los usuarios.

Habilidades desarrolladas: identificar sonidos y grafías; hablar de forma fluida y correcta; leer expresivamente, redactar textos coherentes; escuchar atentamente; comprender significados y sentidos de las palabras y/o 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.

**Capacidades:** Se constató la implicación del bibliotecario escolar en la asimilación del conocimiento; en la planificación estratégica, es decir, la toma de decisiones anticipadas para responder a las solicitudes de información; capacidad para diagnosticar su entorno (biblioteca escolar, alumnos, docentes, familia, comunidad); definición de situaciones problemática en el contexto comunicativo de su desempeño profesional.

Además, búsqueda sistemática de alternativas de desarrollo de su capacidad comunicativa; mejora de la retroalimentación; respuestas acertadas; hablan en voz baja; evitan perder el hilo conductor del diálogo con el usuario; evaden distracciones inútiles; permiten que el usuario plantee su demanda sin interrumpir; asimilan que deben escuchar con paciencia y reflexionar sobre lo que dicen los usuarios. Estimulan las potencialidades de los usuarios para el acceso y uso de la información; animan al usuario a plantear su necesidad o inquietud informacional; gestionan la información no disponible y lo comunican al usuario; orientan a sus usuarios hacia otras fuentes del conocimiento.

Están prestos a ofrecer ayuda; acompañan las opiniones con evidencias o justificaciones; comparten experiencias con la comunidad educativa; valoran los esfuerzos del usuario para acceder a la información que necesitan; realizan adecuadamente la prescripción de búsqueda informativa, a partir de la pregunta de referencia que realizan los usuarios.

**Valores asociados a la competencia:** fortalecieron valores que caracterizan la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar, observándose actuaciones que corroboran la transformación: 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.

**Motivación:** Se 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 bibliotecarios; motivación por mejorar su desempeño profesional y comunicativo.

**Otros aspectos transformados:** la proyección de una imagen positiva al interactuar con el usuario; eliminan los obstáculos que impiden la comunicación fluida; realizan la prescripción de búsqueda adecuada 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 significativamente a la imagen profesional del bibliotecario escolar; conservan contacto visual con el interlocutor/usuario mientras se intercambia la información.

En síntesis, se contribuyó con la transformación deseada en la formación de la competencia comunicativo-orientadora. Los participantes comprendieron que toda relación con el usuario es susceptible de mejora; fortalecieron la conciencia de brindar un servicio de calidad; adaptación de los servicios a las necesidades de los usuarios; ofrecen las argumentaciones necesarias durante el servicio; brindan información actualizada desde diferentes maneras, ángulos y puntos de vista. Las habilidades comunicativas para la expresión oral y escrita lograron mayor nivel de desarrollo, al transmitir mensajes, de naturaleza verbal o extraverbal con un lenguaje claro, de fácil comprensión, organización lógica de las ideas, correcta dicción, coherencia y cohesión y fluidez verbal; utilizando un vocabulario amplio con originalidad, sin emplear expresiones redundantes ni palabras de difícil comprensión para su interlocutor.

Los positivos resultados obtenidos mantienen la motivación del bibliotecario escolar hacia el estudio de otros aspectos del desempeño profesional que afectan su competencia comunicativo-orientadora: el proceso de la comunicación en la actividad científico-informativa y en el ciclo de vida de la información; habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación; actualización en idioma extranjero. Esto supone una nueva etapa de investigación.

## CONCLUSIONES

El desarrollo alcanzado en Cuba en todas las esferas de la sociedad demandan la formación de un bibliotecario escolar cada vez más calificado en el ámbito de la información, capaz de enfrentar los retos que le imponen el desarrollo social, la Educación, la Bibliotecología y las Ciencias de la Información (BCI) en la actualidad. El bibliotecario escolar constituye fuerza decisiva como agente de cambio social, dada su contribución al desarrollo de la cultura, la educación, la economía nacional, la ciencia, la tecnología y la sociedad.

La formación de la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar contribuye al desempeño profesional. La orientación al usuario garantiza el acceso a la información y al conocimiento. La adecuada orientación al usuario durante el servicio de información ofrece respuestas ante las preguntas de referencia ¿Dónde puedo encontrar la información que necesito? ¿Cómo acceder a ella? ¿En qué fuentes o soportes está disponible? ¿Cómo usarla y referenciarla?

La literatura consultada permitió caracterizar el desarrollo de las habilidades comunicativas en el bibliotecario escolar. La elaboración e implementación de un programa de curso de postgrado contribuyó al desarrollo de habilidades comunicativas en bibliotecarios escolares del Sistema de Información para la Educación en Morón.

Los resultados confirman la transformación deseada en el desarrollo de habilidades comunicativas (expresión oral y escrita, observación y relación empática). Se corroboraron cambios en la expresión oral, al hablar con organización lógica de ideas, coherencia y cohesión. Se fortaleció la escucha atenta, habilidad fundamental para la estrategia de prescripción y búsqueda informativa, a partir de que el usuario realiza la pregunta de referencia, lo cual contribuye al proceso de recuperación de la información.

Se fortaleció la percepción del bibliotecario escolar para captar estados de ánimo y sentimientos del usuario; puede reconocer estados emocionales e intereses a partir de signos no verbales. La relación empática tuvo cambios positivos, lo que aportó a la personalización en la relación. El bibliotecario escolar es capaz de ponerse en el lugar del usuario que necesita una respuesta informativa.

Durante el curso se mejoró el uso del vocabulario técnico de la especialidad Bibliotecología y Ciencias de la Información, lo cual constituye un aspecto fundamental

para la efectividad de la comunicación con los usuarios durante la prestación de los servicios bibliotecarios educacionales.

Se contribuyó al desarrollo de las habilidades comunicativas en los bibliotecarios escolares que participaron en los cursos y talleres. Entre los positivos resultados: dialogan con mejor organización lógica de las ideas, mayor claridad en el lenguaje; adecuado tono de voz al dirigirse al usuario; fluidez verbal; ritmo adecuado y facilidad de palabras. Ampliaron el poder de síntesis en las respuestas informativas, lo que propicia la retroalimentación y la economía del tiempo en la extensión de los servicios.

Elaboración de textos escritos con sintaxis (coherencia y cohesión); organización lógica de las ideas; eliminación de la tautología (reiteración de palabras), relación y enlaces adecuados en las oraciones. El bibliotecario escolar permanece más atento a las palabras del usuario; mantiene contacto visual en el rostro del usuario; muestra menos distracciones; establece una adecuada estrategia de búsqueda con expresiones de afecto.

El uso de recursos gestuales de apoyo durante el intercambio de información con el usuario también se favoreció, utilizan los gestos adecuados para complementar las ideas; facilitan la comunicación con el usuario sin hacer interrupciones; dejan hablar a los usuarios; escuchan las ideas completas de los mensajes con interés informativo; logran mejor retroalimentación de la información; muestran una postura corporal adecuada al establecer la comunicación.

Se transformó la apreciación de los estados de ánimo de los usuarios durante las situaciones de comunicación; mayor sagacidad para identificar las necesidades comunicativas. Captan elementos del contexto que influyen en el éxito de su comunicación con el usuario. Mejoró el acercamiento afectivo con los usuarios, con las consecuentes respuestas informativas adecuadas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Colmenares, A. M. (2012). Investigación- acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación*,3(1),102-107.



Espinosa, B. (2018). El desarrollo de la competencia comunicativo- orientadora en los profesionales de la información. *Universidad & Ciencia*, 7(3),117-132.

Fernández, A. M., Castellanos, B. & Llivina, M. (2010). De las capacidades a las competencias: una reflexión teórica desde la psicología. Ed. Pueblo y Educación.

Fernández, A. M., Álvarez, M.I., Reinoso, C. & Durán, A. (2002). *Comunicación Educativa*. Ed. Pueblo y Educación.

García, A., Pérez, M.A. & Vargas, M. (2019). La comunicación de información desde la biblioteca. *Atlante*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/comunicacion-informacion-biblioteca>.

Garciarena, N.A. & Conforti, N. (2011). La evaluación del desempeño del bibliotecario escolar en la agenda del director de la institución educativa. *Interam*,34(2),147-156.

Gómez, J.A.(2002). Gestión de bibliotecas: la planificación y el marketing. <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios>.

Martí, J. (2002). La investigación- acción participativa. Estructura y fases. Ed. El Viejo Topo.

Martínez, N. (2017). Comunicación eficaz en bibliotecas. *Profesionales de la información*. <https://www.biblogtecarios.es/nuriamartinezrey/comunicacion-eficaz-en-bibliotecas>

Pirnuta, O.A.(2003). Comunicación y biblioteca. *Revista General de Información y Documentación*, 13(1), 309-317.

Ponjuán, G. (2005). Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Félix Varela.

Pulido, A. & Pérez, H. (2004). Hacia un concepto de competencia comunicativa integral: un novedoso acercamiento a sus dimensiones. <https://www.monografias.com>

Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (2002). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ed. 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 en opción al grado científico de

Doctor en Ciencias Pedagógicas, Universidad de Ciencias Pedagógicas, Manuel Ascunce Domenech, Ciego de Ávila.

Núñez, J. A. (2016). El modelo competencial y la competencia comunicativa en la educación superior en América Latina. *Foro de Educación*,14(20),467-488.

**ANEXO 1:** Evidencias de los talleres realizados en el Sistema de Bibliotecas Escolares en Morón en función de la formación de la competencia comunicativo-orientadora.

