

Aproximación a la sistematización de las competencias profesionales de graduados de nivel superior no universitario en el campo de la Bibliotecología y las Ciencias de la Información

Mg. Patricia Allendez Sullivan

Instituto de Formación Técnica Superior (IFTS) No.13

patricia.allendez@bue.edu.ar

Mg. María Patricia Prada

Instituto de Formación Técnica Superior (IFTS) No.13

maria.prada@bue.edu.ar

Resumen

La enseñanza a nivel superior no universitaria debe formar profesionales comprometidos con su quehacer profesional que puedan en lo inmediato insertarse en el mercado laboral, además de promover la prosecución de sus estudios de grado en la universidad. Los cambios vertiginosos y dinámicos de las tecnologías impactan en los futuros bibliotecarios y los impulsan a involucrarse en sus saberes y competencias de manera que le permitan tanto desempeñarse de manera adecuada así como tomar decisiones acertadas ante los desafíos laborales.

En esta investigación se han relevado diferentes ofertas laborales publicadas en la lista ABGRA en el período julio 2015 junio 2017. Luego se ha tenido en cuenta documentos de interés acerca de la formación en bibliotecología, de cuya lectura el equipo de investigación estableció áreas de competencia profesional que permitirían a los alumnos insertarse en un mercado laboral competitivo y exigente en relación a las competencias y habilidades solicitadas en las diferentes ofertas publicadas. Nuestra finalidad es que los egresados de la Tecnicatura en Bibliotecología dictada en el Instituto de Formación Técnico Superior (IFTS) N° 13 cuenten con herramientas actualizadas que les permitan interactuar en un mercado competitivo y altamente especializado.

Esta aproximación a la sistematización de las competencias profesionales de graduados de nivel superior no universitario en el campo de la bibliotecología y las ciencias de la información se propone realizar un aporte en la formación de bibliotecarios, de forma tal que puedan dar respuestas a las exigencias que demanda el entorno profesional.

"El verdadero aprendizaje llega a la esencia de lo que significa ser humano. Mediante el aprendizaje nos re-creamos y nos volvemos capaces de realizar lo que nunca antes pudimos hacer. Mediante el aprendizaje incrementamos nuestra capacidad de crear, para formar parte del proceso generativo de la vida. Todo ser humano siente un profundo anhelo de este aprendizaje."

Peter Senge

Introducción

La realidad laboral en el comienzo de este nuevo siglo se vio afectada por procesos heterogéneos, cambiantes y a veces contradictorios. Los mismos produjeron significativas transformaciones, acompañadas por modificaciones en la forma de percibir y actuar de los profesionales.

Los cambios estructurales que acontecen en la economía y la sociedad, determinados por el incremento en el uso de la información, el crecimiento de los servicios, la sustitución de bienes tangibles por intangibles, la universalización de las TICs, (Tecnologías de la información y comunicación), así como por la reorganización del tiempo y del espacio expresan el tránsito de la sociedad industrial a la sociedad de la información.

La problemática del empleo se ha convertido en la actualidad, en una cuestión que genera inquietud tanto en el mundo desarrollado como en el mundo en desarrollo y el fenómeno del desempleo parece ser una de las características de la nueva economía globalizada. ¿Cómo ayudar a este estudiante que se está formando para convertirlo en un profesional altamente competitivo?

Por ese motivo consideramos desde nuestro rol en el Instituto de Formación Técnica Superior (IFTS) No. 13 , dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que la mejor alternativa que podemos brindar a nuestros estudiantes es incorporar en las materias que conforman el plan de estudio competencias generales y específicas, teniendo en cuenta los requerimientos de las ofertas laborales. Para ello hemos recurrido a la lista profesional de la Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina y hemos estudiado las ofertas laborales comprendidas en el período julio 2015 - junio 2017, para sugerir a nuestros docentes que incorporen dichas especificaciones en los programas de sus materias.

Además, dos docentes del Instituto han comenzado a dictar un taller extra curricular en el que instruyen a los alumnos cómo deben prepararse para afrontar las entrevistas laborales.

En este trabajo estudiaremos las ofertas laborales y mostraremos los cambios que hemos realizado a partir de los programas de estudio de las materias del plan de estudio.

Las competencias profesionales

Según la Real Academia Española, la competencia es "la pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado". Este concepto aplicado al ámbito laboral, no es algo nuevo. Su origen se atribuye principalmente a David McClelland, profesor de Psicología de Harvard, que en 1973 la definió como: "la característica esencial de la persona y que es la causa de su rendimiento eficiente en el trabajo". McClelland considera que una característica subyacente de una persona le permite tener un desempeño superior en un empleo, puesto y situación dada.

Entendemos, entonces, que las competencias son procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos que presentan un enfoque en educación encuadrado en determinados aspectos pedagógicos y de la gestión del talento profesional. El IFTS No. 13 incluye en su oferta pedagógica la incorporación de competencias generales y específicas en cada una de las materias que conforman su plan de estudio.

En nuestro rol de educadores asumimos la importancia de la transformación que se observa en el mundo, los cambios continuos en la sociedad y en sus propias estructuras tanto públicas como privadas, comprendemos la necesidad de actualizar los contenidos curriculares y escuchar cuáles son las demandas del mercado de trabajo, para poder brindar a nuestros alumnos una oferta educativa actualizada, de calidad y que destaque por la incorporación de competencias en cada una de las materias del plan de estudio.

Consideramos prioritario reorientar las actividades académicas para que propicien el Ser, el Saber y el Hacer del estudiante, así como también la toma de conciencia de su responsabilidad en el ámbito del ejercicio profesional y en su participación en la construcción de una sociedad más justa, democrática y participativa.

Creemos firmemente que además de forjar profesionales altamente capacitados en la disciplina, también forma parte de nuestra obligación de educadores dotar al estudiante de una educación en valores acorde con el modelo social al que se aspira. La formación de graduados con cualidades ético-profesionales, que ofrezcan mayor responsabilidad, honestidad, disciplina, compromiso social y ética profesional al desempeñar su trabajo, permitirá al egresado a estar más consciente de su rol social. Nuestro compromiso con los estudiantes consiste en actualizar la currícula de acuerdo a las exigencias de los tiempos presentes, dotar al egresado de las competencias profesionales requeridas para un desempeño óptimo de un mercado ocupacional cada vez más competitivo, así como también favorecer el aprendizaje a lo largo de toda la vida, y fomentar en el estudiante valores que lo induzcan a un mayor compromiso social.

Nuestro plan de estudios se encuentra articulado en tres áreas:

1. Área de formación sociocultural,
2. Área de formación en Bibliotecología,
3. Área de práctica profesional.

En el siguiente cuadro se puede observar la incorporación de competencias realizada por los docentes de las veintiocho (28) materias que conforman el plan de estudios, agrupadas de acuerdo a las tres áreas en que se articula el plan de estudios vigente (Res. SE 902/2005):

| Area | No. de materias | Presentan competencias | Presentan competencias generales | Presentan competencias específicas |
|------------------------------|-----------------|------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Formación sociocultural | 11 | 6 materias | 1 materia | 5 materias |
| Formación en Bibliotecología | 14 | 11 materias | 5 materias | 10 materias |
| Práctica Profesional | 3 | 1 materia | Ninguna materia | 1 materia |

Las competencias profesionales se definen mediante el diagnóstico de la práctica de la profesión, del desarrollo de la disciplina, de las experiencias en relación con la realidad social y del mercado laboral. Esta combinación de elementos permite identificar las necesidades hacia las cuales se orientará la formación profesional, de donde se

desprende también la identificación de las competencias profesionales indispensables para el establecimiento del perfil de egreso del bibliotecario.

La identificación, equilibrio y armonización de las competencias curriculares requeridas para el correcto desempeño profesional en un momento determinado, así como para su actualización permanente, de acuerdo con las propuestas de nuestros docentes y su expresión en el currículo institucional es el desafío al que nos enfrentamos actualmente.

Mercado laboral

En el IFTS No. 13, la incorporación al mundo laboral comienza antes de la graduación, a través de los distintos ofrecimientos de prácticas educativo-laborales que genera el instituto con otros actores sociales y en relación con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Entendemos que la educación tiene un papel económico preponderante en todo el mundo por lo que las ofertas laborales tienden a caracterizarse por desarrollar actividades encaminadas a bienes y servicios. Desde esa perspectiva, es fundamental relacionar la educación con el mercado laboral evitando, así, la ineficiencia en el uso de recursos económicos y sociales, ya que una educación adecuada reduciría la tasa de desempleo y contribuye con el desarrollo económico – social de un país.

Observamos que el mercado de trabajo en el área de bibliotecología ha experimentado una serie de cambios trascendentales de la mano de las tecnologías.

Para establecer una relación óptima entre los profesionales y el mercado laboral es necesario trabajar con una currícula centrada en la adquisición de competencias básicas que le permiten al graduado transformarse como dice Gallart (1995) en un sujeto “empleable” y “productivo” en los mercados de trabajo.

Entonces advertimos que en este escenario es necesario desarrollar tres tipos de educación: una *formación general* constituida por las competencias básicas (nociones de lectoescritura, matemáticas, alfabetización tecnológica) y distintos niveles de conocimientos y habilidades, capaces de ser aplicados a múltiples campos y circunstancias; una *educación ocupacional general* que brinde habilidades, actitudes y aptitudes aplicables en diferentes unidades de información y una *educación más*

específica referente al conocimiento organizativo de una unidad de información determinada o a sus tecnologías específicas. En este marco, los jóvenes son los que cuentan con mayores ventajas, en especial si poseen experiencia ocupacional, dada su mayor adaptabilidad de adecuación a las nuevas técnicas y reconversión tecnológica, comparados con los trabajadores de más edad poseedores de un nivel de educación formal y formación laboral hoy ya obsoleta.

Filmus (1994 y 1996) afirma que la educación general debería abandonar su tradición excesivamente académica y aproximarse al conocimiento de la realidad, en especial, el sistema productivo. Así es como las materias académicas encuentran una dimensión profesional, y la vinculación con el mundo del trabajo resulta un recurso pedagógico que posibilita transformar los contenidos educativos en aprendizajes profesionales y elecciones vocacionales. De esta manera se quiebra la dicotomía entre la actividad académica y la laboral. Por eso, al realizar un relevamiento bibliográfico nos encontramos con muchos autores preocupados por unir el mundo educativo y el productivo.

La globalización, los cambios económicos - sociales y las nuevas reglas del mercado laboral produjeron cambios en la profesional. Algunos de estos conocimientos ya fueron incorporados a las currículas desarrolladas por las casas de estudio, otras aún quedan pendientes y sólo son accesibles a través de programas de perfeccionamiento profesional. No obstante, desde el IFTS No. 13 tratamos que todas estas competencias queden reflejadas en la currícula real.

La bibliotecología siempre ha estado influida por las nuevas tecnologías que modifican nuestro hacer diario, desde los ya lejanos archivos de Súmer con las tablillas de arcilla, hasta llegar a nuestro escenario actual con el material digital. Nuestra profesión, por lo tanto, evoluciona continuamente.

Y ese cambio constante también nos lleva a la forma en que vamos gestionando el sector. Es quizá, en este punto, donde se advierte que esta profesión está íntimamente relacionada con el área administrativa y que pone énfasis en la habilidad del bibliotecario como comunicador. Consideramos que el bibliotecario es *un administrador* que debe tomar decisiones de manera constante en relación a la organización del acervo bibliográfico a su cargo y que debe comunicar dichas decisiones de manera clara y eficiente.

Hemos analizado varios estudios en los que sus autores tratan el tema de las competencias profesionales más buscadas por las organizaciones. Cluff (1990), destaca que los empleadores valoran, entre otras destrezas, que el profesional realice con efectividad el procesamiento de la información, que conozca y utilice óptimamente las nuevas tecnologías, y que demuestre un buen dominio comunicativo para entablar relaciones efectivas entre pares y con los usuarios.

La formación para el trabajo es un tema recurrente en la bibliografía; Herrera Cortés y Velásquez Arango (2000) ponen énfasis en ello al considerar que el desempleo de tipo estructural se relaciona con las deficiencias del sistema educativo en la formación de los individuos para la vida laboral. Además distinguen la formación escolarizada con la formación continua. Mcleod y Moya McConnel (2002), comentan el entrenamiento del personal de las bibliotecas públicas de Nueva Zelanda en el empleo de nuevas tecnologías aplicadas a su trabajo diario. El mismo disminuyó el nivel de incertidumbre en relación a los aspectos tecnológicos, permitiéndoles brindar un servicio más efectivo y beneficioso para sus usuarios. Zhang (2004), a su vez, introduce el concepto de “comunidades de práctica” que permite a los profesionales, de manera informal, intercambiar experiencias y opiniones que los enriquece en el momento en que tienen que enfrentar situaciones problemáticas. Esta es una de las modalidades que utilizamos en el Instituto con los estudiantes que incorporamos al sistema de pasantías.

Finalmente, podemos señalar que en la última década, la realidad laboral se ha visto desbordada por procesos heterogéneos, cambiantes e incluso contradictorios. Los cuáles fueron acompañados por modificaciones en la forma en que los actores involucrados, perciben e incluso reaccionan ante esta realidad.

Nos detuvimos, también, en la opinión de Gibaja (2013), quién considera que es importante que los profesionales se caractericen por ser creativos, imaginativos y que puedan aggiornarse al know how y know why de las organizaciones y/o instituciones. La autora expresa que los bibliotecarios se han visto favorecidos con todos estos cambios y tienen una alta posibilidad de insertarse y ejercer su profesión en escenarios no tradicionales.

Nosotros creemos que todos estos cambios han llevado a los profesionales a adquirir nuevas competencias; a veces de manera informal, por propia curiosidad y otras porque los programas de estudio las han contemplado. Por ese motivo, desde el IFTS No. 13 insistimos en estudiar anualmente el mercado laboral para brindar a nuestros

estudiantes las herramientas necesarias que les permitirán destacar en su futuros empleos.

Sabemos que estamos transitando el mejor momento laboral ya que contamos con una serie de herramientas que nos permite incorporarnos a diversas empresas que necesitan de personal con habilidades en gestión del conocimiento y que estén dispuestos a trabajar de manera interdisciplinaria con otros colegas para alcanzar una meta en común como es el participar en procesos de inteligencia competitiva que les permita a estas organizaciones posicionarse en el segmento de su competencia.

Resultados del estudio

En esta investigación se han relevado diferentes ofertas laborales publicadas en la lista pública de la Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA) en el período julio 2015 - junio 2017.

A partir de las expresiones de búsqueda: “búsqueda laboral” y “oferta laboral”, se recuperaron cuarenta y cuatro mensajes en dicho período, de los cuales se pudieron utilizar treinta y tres para su análisis debido a que se encontraban duplicados, no contaban con la información requerida o corresponden a pasantías. Se utilizó para el análisis estadístico de los datos el programa de hojas de cálculo de Google.

Los cuarenta y cuatro mensajes se distribuyen de la siguiente manera en el período mencionado:

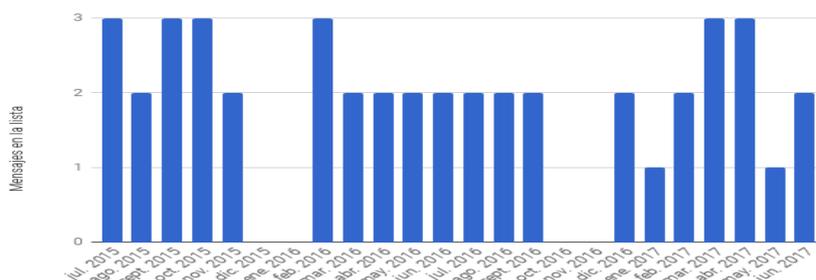


Gráfico 1. Frecuencia de mensajes con ofertas laborales recibidos en la lista por mes en el período julio 2015 - junio 2017

Las treinta y tres búsquedas laborales estudiadas se distribuyen en el sector público y privado según el siguiente gráfico:

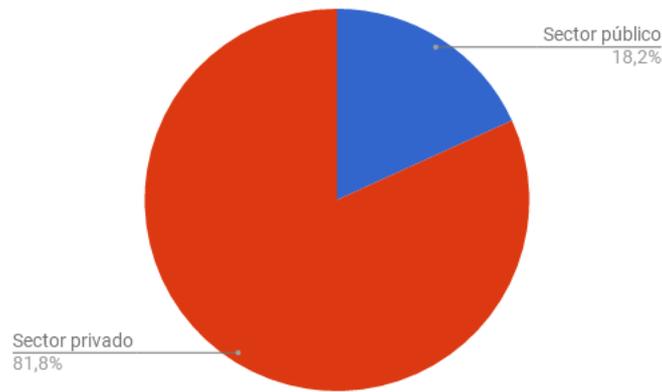


Gráfico 2. Porcentaje de distribución de ofertas laborales provenientes del sector público y el sector privado

El 48,5% de las ofertas laborales solicitan manejo de otros idiomas, el 75% de estas solicitudes de idiomas piden conocimientos de inglés.

El 42,5% de las solicitudes de personal solicitan experiencia. Solo el 1% requieren otra titulación.

Las solicitudes de personal requieren título de bibliotecario o estudios avanzados en bibliotecología en un 97% con la siguiente distribución:

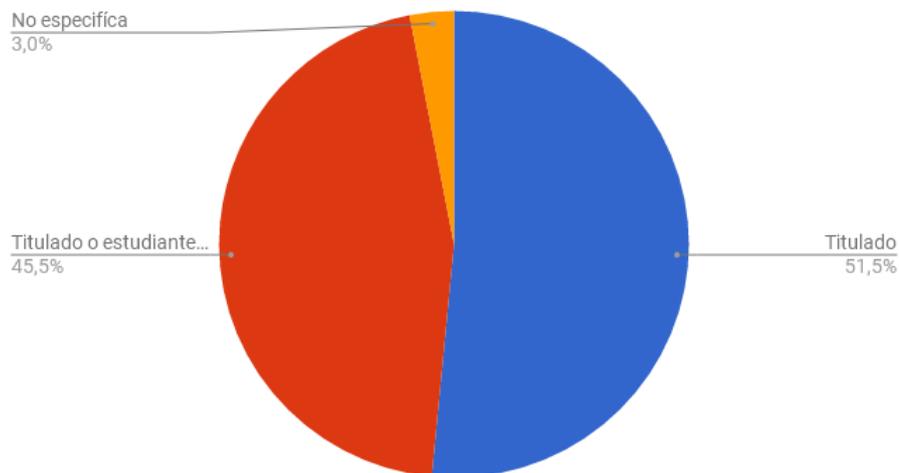


Gráfico 3. Porcentaje de distribución de solicitud de título de bibliotecario o estudios avanzados en bibliotecología

Se realiza el análisis de las competencias laborales solicitadas según la siguiente lista de áreas de competencias identificadas por el grupo de investigación, de acuerdo a un estudio previo de los antecedentes disponibles en la literatura de esta temática:

| Áreas de competencias |
|--|
| Organización de la información y el conocimiento |

| |
|---|
| Gestión de la información y del conocimiento |
| Recursos y servicios de la información y del conocimiento |
| Investigación |
| Acceso a la información y al conocimiento |
| Tratamiento automático de la información |
| Política de desarrollo de la colección |
| Alfabetización en información |
| Liderazgo y coaching |
| Planificación estratégica |
| Diseño de servicios al usuario |
| Ética y valores |

Las competencias identificadas en las ofertas laborales se distribuyen en los porcentajes expresados de la siguiente forma:

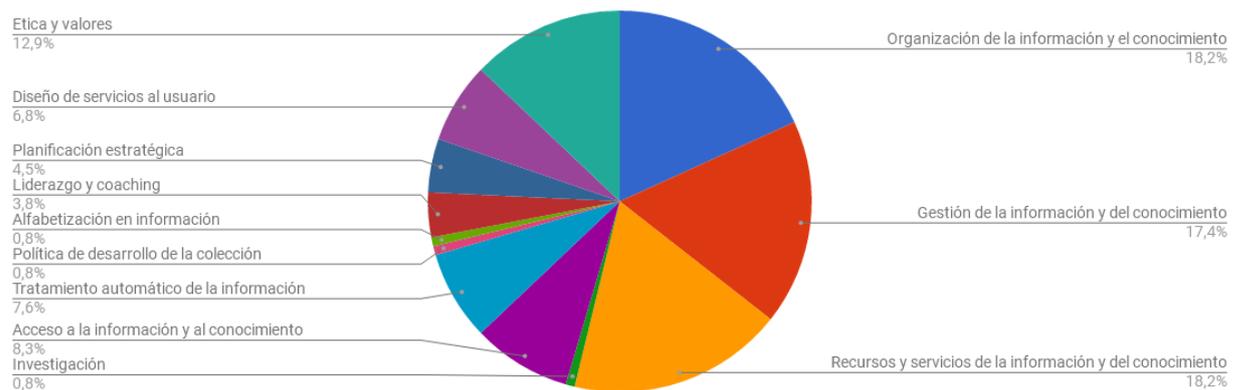


Gráfico 4. Porcentajes en la distribución de las competencias identificadas en las ofertas laborales

Los mensajes de los empleadores presentan diversa organización y estructura pero se puede decir que el 30 % de ellos presentan mayor información para el postulante, organizando sus requerimientos en tareas, perfil técnico y perfil actitudinal.

Las tareas mencionadas son específicas y se encuentran comprendidas directamente en las áreas de competencia del bibliotecario.

Con respecto al perfil técnico, la mitad de ofertas laborales las incluyen y solicitan siempre conocimientos elementales de informática, tales como el manejo de paquetes de programas informáticos de oficina, correo electrónico, redes sociales, entre otros

más específicos como aplicaciones informáticas para gestión de bases de datos y para digitalización de documentos.

En lo que respecta al perfil actitudinal, se solicitan las siguientes actitudes:

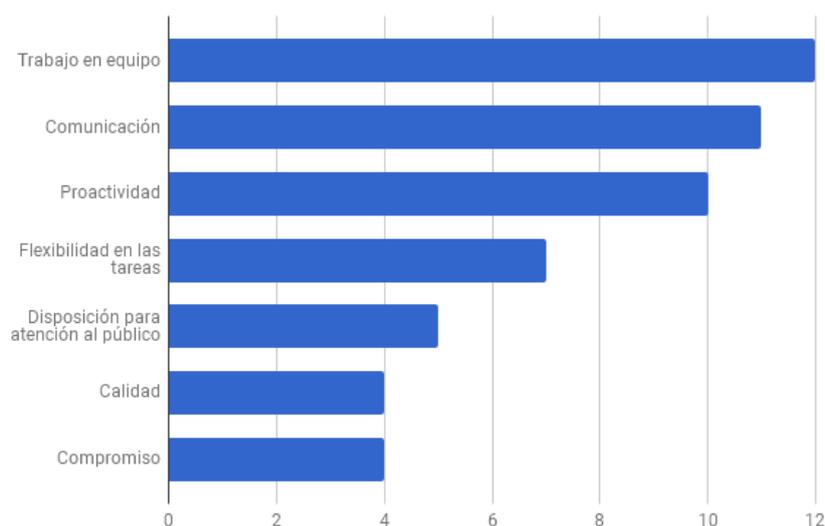


Gráfico 5. Frecuencia de actitudes requeridas en las ofertas laborales

Conclusiones

El mercado de trabajo en las últimas décadas ha sufrido grandes transformaciones; para insertarse laboralmente se exigen distintos niveles educativos, entre ellos, la educación básica adquirida a través de la currícula propia de la carrera, distintas instancias de conocimientos y habilidades de aplicación adquiridas a través de programas de formación continua, el conocimiento de nuevas tecnologías y la necesidad de dominarlas.

Teniendo en cuenta al mercado laboral, entendemos que el concepto de competencia profesional señala el acercamiento entre el mundo laboral y la formación, la adecuación del profesional a los cambios en la tecnología así como la renovación de los establecimientos educativos, de los equipos docentes y de la oferta formativa-profesional que promueve una modalidad que facilita la adquisición de competencias y el reconocimiento de la cualificación.

La formación en competencias se relaciona con las prácticas eficaces para resolver problemas. Una competencia incluye una serie de cualidades personales, una

caracterización de las funciones y tareas en las que se pondrán en acción esas cualidades y una serie de condiciones de realización. La persona competente se conoce a sí misma, conoce las funciones que tiene que cumplir y las condiciones en las que debe hacerlo en cada caso y regula el proceso de cumplimiento de sus funciones.

En el escenario laboral actual, cada competencia representa una práctica que el profesional debería llevar a cabo para mejorar las condiciones de un servicio: el ingreso adecuado de los diversos materiales que conforman la colección, la preservación del fondo antiguo, mantener o alcanzar la calidad de los registros. Cada una de las instancias formativas le brindará a los estudiantes las herramientas necesarias para que pueda desempeñarse óptimamente y lograr de esa manera afianzar su autoestima y su inserción relativamente rápida en el ámbito laboral de su incumbencia.

En el IFTS No. 13 tratamos de construir de forma participativa un proyecto pedagógico institucional desarrollado según el enfoque por competencias. Se intenta desarrollar e implementar el plan de estudio incluyendo las competencias de acuerdo a la perspectiva de cada materia, y el conjunto de todas ellas permiten alcanzar la formación de un profesional integral, altamente capacitado de acuerdo a las exigencias de un mercado laboral que se distinga por su alto nivel de profesionalismo. Los profesores desde sus cátedras están trabajando para lograr ese objetivo, tratando de que los futuros profesionales comprendan que la importancia de seguir capacitándose de manera continua. Por todo esto, se propone a los docentes que incorporen las competencias que consideren fundamentales en el desarrollo de los programas de sus asignaturas teniendo en cuenta los resultados obtenidos del análisis de las ofertas laborales comprendidas entre 2015 y 2017.

La planificación docente con el enfoque de diseño curricular basado en competencias comprende los procesos de aprendizaje, la conexión con el mercado laboral y sus referentes más importantes, el empleo de casos como estrategia pedagógica que permite enfrentar a los estudiantes con casos reales en ambientes controlados permiten al Instituto alcanzar una formación integral de sus estudiantes y prepararlos para su futuro laboral. Por eso, nuestro próximo desafío se centrará en tratar de solucionar la pregunta que se formula Gibaja (2013), en relación a si los bibliotecarios son conscientes de su rol de gestores de la información y del conocimiento y si los planes de estudio contemplan transmitir a sus estudiantes este nuevo abanico de

oportunidades y a su vez si los actores del mercado laboral tienen conocimiento de que los bibliotecarios adquieren estas competencias o si aún tienen en mente el estereotipo del bibliotecario tradicional.

Por nuestra parte, tratamos de acercar a nuestros alumnos a ese mercado laboral demandante con una amplia variedad de competencias que les permitan encarar diferentes desafíos profesionales y de igual manera intentamos que nuestros alumnos comprendan que el límite lo ponen ellos y que pueden optar por insertarse en un mercado diferente al tradicional según sus necesidades de desarrollo profesional.

Nuestro desafío pedagógico es lograr que nuestros alumnos entiendan que como dice González Fernández Villavicencio (2016), un bibliotecario innovador escanea, observa y se inspira; reflexiona, experimenta y se arriesga; planifica y organiza; busca la colaboración e implicación y sobre todo, según nuestra humilde opinión, acepta los desafíos como nuevas oportunidades de crecimiento profesional.

Bibliografía

Beillerot, J.; Blanchard Lavilla, C.; Moscón, N. (1998). *Saber y relación con el saber*. Buenos Aires: Paidós.

Belmes, A., Marcalain, G., Vocos, F. (2011). La mirada de los alumnos sobre las carreras de formación técnica de nivel superior de gestión estatal de la ciudad de Buenos Aires: Resultados de una encuesta aplicada a alumnos de 3er año. Buenos Aires: Dirección de Investigación y Estadística Ministerio de Educación Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado de

http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/2011_la_mirada_de_los_alumnos_sobre_las_carreras_de_formacion_tecnica_de_nivel_superior_de_gestion_estatal_de_la_ciudad_de_buenos_aires_0.pdf

Bozu, Z.; Canto Herrera, P. J. (2009). El profesorado universitario en la sociedad del conocimiento: competencias profesionales docentes. En: *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*, 2, 2.

Cluff, E. D. (1990). *Library education and employer expectations*. Texas: Haworth Press.

Crispín Bernardo, M.L. [et al.]. (2012). Guía del docente para el desarrollo de competencias. México D.F.: Universidad Iberoamericana.

Delgado Torres, N. A. (2006). "Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las universidades de Sao Paulo y Antioquia". En: Revista Interamericana de Bibliotecología, 29, 2, 99-117.

Díaz-Barriga, F. y Rigo, M.A. (2002). Formación docente y educación basada en competencias. En Valle, M. de los Á, (coord.) *Formación en competencias y certificación profesional*. México: Universidad Nacional Autónoma de México; Centro de Estudios sobre la Universidad.

Filmus, D. (1996). Estado, sociedad y educación en la Argentina de fin de siglo. Proceso y desafíos. Buenos Aires: Troquel.

Filmus, D. (1994). "Los desafíos de la educación ante los nuevos procesos productivos". En: Revista de Trabajo, 1, 1 22-26.

Gallart, M. A. (1995). Educación y trabajo. Desafíos y perspectivas de investigación y política para la década de los noventa. Buenos Aires: CIID/CENEP/CINTEFOR.

Gibaja, V. (2013). "El bibliotecario como profesional de la información: horizontes laborales. En: Información, Cultura y Sociedad, 29, 49-76.

González Fernández Villavicencio, N. (2016). Radiografía de un bibliotecario innovador. Recuperado de <https://www.slideshare.net/nievesglez/radiografia-de-un-bibliotecario-innovador>

Herrera Cortés, R.; Velázquez Arango O. C. (2000). "Formación para el trabajo en Bibliotecas Públicas". En: Actas del II Encuentro Iberoamericano de Responsables de Bibliotecas Públicas, Antigua Guatemala, 6-8 de noviembre de 2000, 63-103.

Macleod, L.; McConnel, M. (2002). "The frontline librarian: a skills based approach services". En: Australasian Public Libraries and Information Services, 117, 122, 1030-5033.

McClelland, D.C. (1973) Testing for Competence Rather Than for "Intelligence". Recuperado de <https://www.therapiebreve.be/documents/mcclelland-1973.pdf>

Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://dle.rae.es/>

Senge, P. (1993). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de las organizaciones que aprenden*. Buenos Aires: Granica.

Zhang, S. (2004). A study of the job training needs of the support staff in the six Kansas board of regents university libraries. Tesis de Doctorado, Kansas State University, Department of Curriculum and Institution College of Education.