



Omnia

ISSN: 1315-8856

revistaomnia@gmail.com

Universidad del Zulia

Venezuela

Pirela Morillo, Johann E.; Portillo de Hernández, Ruby
Competencias y aproximación a los mercados de trabajo del profesional de la información en
Venezuela
Omnia, vol. 14, núm. 3, 2008, pp. 51-74
Universidad del Zulia
Maracaibo, Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711121003>

- [Cómo citar el artículo](#)
- [Número completo](#)
- [Más información del artículo](#)
- [Página de la revista en redalyc.org](#)

The logo for redalyc.org, featuring the text 'redalyc.org' in a stylized, lowercase font with a red dot above the 'y'.

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Competencias y aproximación a los mercados de trabajo del profesional de la información en Venezuela*

**Johann E. Pirela Morillo
Ruby Portillo de Hernández**

Resumen

Se caracterizan, de manera preliminar, los mercados de trabajo del profesional de la información en Venezuela, utilizando una metodología que comprendió la revisión crítica de enfoques conceptuales sobre el currículo por competencias y de algunos estudios de mercado realizados en América Latina y España. Igualmente, se trianguló información suministrada por tres tipos de actores: profesionales de la información que ocupan cargos directivos en sistemas, redes y servicios de información del sector académico del país; profesionales de la información que laboran en servicios bibliotecarios de la Universidad del Zulia y representantes de los sectores del mercado trabajo del profesional de la información en Venezuela. La integración de los resultados evidencian que el diseño del perfil del nuevo profesional de la información debe considerar competencias para la gerencia de la información, la organización y representación del conocimiento, la mediación para facilitar procesos de apropiación crítica de la información y la promoción socio-cultural que contribuya con la inclusión social, digital, informativa y cognitiva.

Palabras clave: Currículo por competencias, mercados de trabajo, perfil del profesional de la información, Venezuela.

* El artículo forma parte de un proyecto de investigación más amplio, titulado: *Perfiles profesionales y mercados de trabajo del profesional de la información en Venezuela*, financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia. CONDES. Dicho proyecto tiene un alcance nacional. Por la Universidad del Zulia además de los autores de este artículo participan la Prof. Miltza Bracho de Silva y la Lic. Yamely Almarza Franco y por la Universidad Central de Venezuela, participan los Profesores: Mariketti Papatzikos, Elsi Jiménez y Arcángel Sánchez.
Correo electrónico: johannpirelaotmail.com

Skills and approach to labor markets of professional information in Venezuela

Abstract

They are characterized, in a preliminary manner, the labor markets of professional information in Venezuela, using a methodology that included the critical review of conceptual approaches on curriculum and competency of some market studies carried out in Latin America and Spain. Likewise, triangle information provided by three types of actors: information professionals in leadership positions in systems, networks and information services from the academic sector of the country; information professionals working in library services at the University of Zulia and representatives in the sectors of labor market information professional in Venezuela. The integration of the results show that the design of the profile of the new information professional skills should be considered for the management of information, organization and knowledge representation, mediation to facilitate processes of appropriation of critical information and promoting socio - culture that contributes to social inclusion, digital media and learning.

Key words: Curriculum competencies, labor markets, professional profile of the information, Venezuela.

Introducción

El artículo forma parte de un proyecto de investigación más amplio que se propone caracterizar los mercados de trabajo del profesional en Venezuela como punto de partida para validar el perfil de competencias del nuevo profesional de la información, lo cual se enmarca a su vez en el proceso de evaluación y diseño de un nuevo currículo para las Escuelas de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia y la Universidad Central de Venezuela.

Mediante la participación del mercado de trabajo se ha podido también realizar una aproximación a lo esperado del profesional de la información, llegando a ofrecer una mirada preliminar del comportamiento y tendencias de la profesión, en términos de cuáles han sido las particularidades que definen el mercado y cuáles son las competencias que se están exigiendo a este profesional, quien debe estar comprometido con el desarrollo y la reducción de las brechas digital, social y cognitiva.

Basados en algunos referentes conceptuales que apuntan hacia la necesidad de estructurar perfiles profesionales más pertinentes, enmarcados en diseños curriculares en cuya construcción participen todos los actores vinculados con la formación profesional, se asumió una estrategia metodológica que consistió en revisar críticamente estudios de mercado realizados en América Latina y España. Igualmente, se aplicaron dos cuestionarios de recolección de datos, uno dirigido a coordinadores y/o directores de sistemas, redes, servicios bibliotecarios y de información del sector académico del país, y el otro, dirigido a profesionales de la información que laboran en servicios bibliotecarios de la Universidad del Zulia. Por otro lado, se consideró también la información recabada de un panel interactivo, en el cual participaron representantes de diversos sectores del mercado de trabajo del profesional de la información en Venezuela.

Las conclusiones que se derivan de la triangulación de la información señalan la necesidad de diseñar un nuevo perfil por competencias para el profesional de la información, en torno a cuatro ejes básicos: la gerencia de la información y el conocimiento, la organización y representación de la información, la mediación para facilitar procesos de apropiación crítica de la información y la promoción socio-cultural e informacional para contribuir con la construcción de la sociedad del conocimiento.

Mercado de trabajo, currículo por competencias y pertinencia de la formación profesional

Expertos y planificadores de la educación superior en general han coincidido en plantear la necesidad de diseñar el currículo según las condiciones sociales, históricas y culturales de los entornos en los cuales se insertan. Esta premisa supone entender el currículo como un proyecto histórico-pedagógico que define el ideal de hombre y la utopía social a la cual se aspira y también como resultado de una reflexión-acción-construcción cooperativa, en donde los representantes del mercado de trabajo desempeñan un papel crucial.

De esta realidad se desprende también la necesidad de que los perfiles curriculares se diseñen por competencias, lo que obliga a construir metodologías específicas, orientadas a estructurar tales perfiles no sólo desde la racionalidad de los profesores y los diseñadores del currículo, sino desde la lógica de otros actores

medulares como los egresados y los representantes del mercado de trabajo, con el propósito de estructurar perfiles profesionales en sintonía con las demandas de los sectores sociales a los cuales debe dar respuesta.

Uno de los propósitos que se busca con el diseño curricular por competencias es articular el aprendizaje de conocimientos, habilidades y actitudes con las necesidades reales y potenciales del mercado de trabajo y las comunidades, es decir, lo que se pretende lograr es la pertinencia social y académica del currículo, mediante la incorporación del enfoque de competencias. La pertinencia, vista así, se define como la adecuación entre lo que la sociedad espera de las Instituciones de Educación Superior y lo que estas hacen (UNESCO, 2005).

Cuando se habla de pertinencia social se está haciendo referencia a las respuestas que proporciona el currículo a las necesidades del entorno y al mundo del trabajo; ésta se puede medir por el grado en el cual el plan de estudio y su ejecución dan respuestas a las necesidades del entorno local, regional y nacional en el cual proyecta su ámbito de acción. Es decir, si el currículo tiende a solucionar problemas sociales relacionados con comunidades organizadas o no, y otros subsistemas de educación, con el estado, el entorno socio-cultural y el sector de egresados. La pertinencia académica, por su parte, se refiere a la relación existente entre el currículo y los fines educativos, dado que la educación superior debe garantizar el espacio para la convergencia y la oposición de las ideas, las tendencias, las ideologías y, además, debe también propiciar la creación de nuevos paradigmas y concepciones.

Además de considerar la pertinencia como un concepto asociado con el mercado de trabajo, es necesario también formar profesionales para el desarrollo humano individual y colectivo, es decir, uno de los desafíos que la universidad debe asumir es la ampliación del espacio de lo que significa producir conocimientos, los cuales no solamente deberán orientarse a los mercados competitivos de la globalidad, sino, también, generar conocimientos científicos y tecnológicos dirigidos a resolver problemas de una mayoría excluida (Tunnermann, 2002).

En este sentido, Pirela (2007) se pregunta, en relación con la pertinencia de las Escuelas de Bibliotecología, Archivología y de Ciencia de la Información, ¿hasta qué punto somos pertinentes y necesarios en el sentido de que si hemos respondido adecuada y acertadamente a los problemas del sector informacional, a partir

de la generación de conocimiento científico y tecnológico tendente a mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios, de documentación e información, en función de contribuir con el enriquecimiento cognoscitivo del individuo y la sociedad.

La respuesta a esta pregunta conduce a reflexionar sobre la formación profesional en el área de Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información y el impacto que ésta ha tenido en el proceso de generación de soluciones a problemas específicos del sector información, siendo uno de los más importantes la construcción de sociedades del conocimiento, de la comunicación y del aprendizaje y en consecuencia hacia la reducción de las brechas informativa, digital y cognitiva, por medio de la alfabetización informacional y de la democratización del conocimiento.

Plantear los perfiles profesionales por competencias para avanzar hacia la pertinencia social y académica de la formación, implica entender la competencia más allá de una visión técnica y operativa, como se había concebido hasta ahora. Desde esta perspectiva, el concepto de competencia sólo alude a la capacidad para desempeñar eficientemente una tarea determinada, pero los últimos aportes referidos al proceso de diseño curricular por competencias, consideran no sólo lo aplicativo y técnico, sino también lo cognoscitivo y afectivo, al asociar las competencias con los aprendizajes que la educación de hoy debe propiciar: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir (UNESCO, 1996).

En este momento, la definición de las competencias se ha ampliado, llegando a plantearlas como comportamientos y saberes observables en el desempeño, que le permiten a un sujeto-profesional actuar eficazmente, lo cual implica un aprender a hacer sobre la base del conocimiento conceptual y un aprender a hacer considerando las implicaciones ético-morales y sociales. En síntesis, las competencias aluden a comportamientos productivos observables que engloban no sólo las actitudes, sino también los conocimientos, las destrezas, las emociones, desplegados y visibles en la práctica laboral (Benavides, 2002).

Desde esta perspectiva, para la definición de los perfiles profesionales por competencias es necesario incluir no sólo la visión de los académicos sino también la de los egresados y del sector empleador, entendido éste último como el espacio en el que pueden estar emergiendo requerimientos de nuevas competencias

que pueden demandar otros conocimientos y prácticas por desarrollar en los profesionales.

Estos planteamientos se fundamentan en resultados derivados del informe final del Proyecto Alfa Tunning para América Latina (2007), según los cuales la educación superior debe pasar a centrarse en los sujetos y sus procesos de aprendizaje activo y constructivo para contribuir con la formación de profesionales que respondan con sensibilidad e innovación a los problemas y necesidades del desarrollo regional, nacional y global. En este sentido, se recomienda que los perfiles profesionales se definan por competencias, concebidas como una combinación de atributos relacionados con el conocer y el comprender (conocimiento teórico de un campo académico); el saber cómo actuar (aplicación práctica y operativa del conocimiento); y el saber cómo ser (los valores como parte integrante de percibir a los otros y vivir en un contexto).

Por esta razón, el diseño de los perfiles profesionales por competencias requiere considerar la visión de los egresados y de los representantes del mercado de trabajo porque son los actores que viven la complejidad y dinamismo de la práctica profesional, desde los espacios en donde la teoría se convierte en formas de abordar y resolver problemas específicos.

Algunos estudios de mercado del profesional de la información en América Latina y España

Como parte de la metodología asumida en la investigación, se consideró la revisión de estudios de mercado similares realizados en otros países, con el propósito de identificar las variables, dimensiones e indicadores utilizados para esclarecer los aspectos e indicadores por considerar en el diseño de los cuestionarios de recolección de datos.

Luego de la revisión realizada, se encontró que en América Latina y España se han llevado a cabo diversos estudios que han evidenciado la naturaleza del proceso de inserción laboral, del desempeño profesional y, en algunos casos, se han proyectado funciones emergentes que deben realizar estos profesionales.

Según De la Vega (2005), el mercado laboral de estos profesionales sigue siendo en muchos lugares el de las bibliotecas de instituciones de educación superior. Así lo encontraron Herrera y Velásquez (1997), quienes señalan en su investigación que el 60%

de los bibliotecarios de Colombia presta servicios en tales instituciones, siguiéndoles el sector de bibliotecas especializadas.

El último estudio de mercado realizado en España por Moreira (2006), consideró los Diplomados en Biblioteconomía y Documentación y los Licenciados en Documentación, egresados de la Universidad Carlos III de Madrid-España, durante los años 1999-2002. La investigación consideró variables como: descripción del perfil profesional, dentro de la cual se incluyeron diversos indicadores: manejo de la ofimática, manejo de la informática documental, experiencias antes de realizar estudios, evolución de la inserción laboral, mecanismos para acceder al empleo, tipos de contratos, puestos ocupados, salarios percibidos, posibilidades de promoción y otros.

La muestra con la cual se hizo el estudio fue de 214 egresados, de esta cantidad el 80% demostró un buen nivel de conocimientos técnicos en los mercados de trabajo. Igualmente, el 82% demostró poseer buenas habilidades tecnológicas y el 83% conocimientos de softwares aplicables al trabajo bibliotecológico y documental. Llama la atención el hecho de que sólo el 48% de los entrevistados mostró flexibilidad y entusiasmo por la profesión. Dentro de las carencias detectadas en el estudio se encuentran: el manejo de fuentes de información específicas: jurídicas, económicas, y del área de la salud (38%); el dominio de idiomas, especialmente del inglés (18%), las habilidades directivas (83%), la capacidad para comunicarse eficazmente (78%) y mayor capacidad de iniciativa y de habilidades creativas (15%).

De los resultados, puede comentarse la necesidad de fortalecer áreas como: el manejo eficiente de las fuentes de información específicas, los conocimientos teórico-prácticos referidos a la gerencia y también el desarrollo de competencias para la creatividad y la innovación.

En México se conocieron dos estudios del mercado de profesionales de la información, el realizado por Torres (2005) y el de Escalona (2005). En relación con los hallazgos del estudio de Torres, que se orientó de modo particular a evaluar la inserción laboral de los profesionales de la información (bibliotecólogos) de Nuevo León, se encontraron algunos rasgos generales que pueden servir para caracterizar el mercado en ese Estado mexicano. En este sentido, se concluye que el mercado del profesional de la información se encuentra escasamente explotado por cuanto la mayor parte de los profesionales se desempeña en instituciones de Educación Supe-

rior, los salarios son muy bajos en comparación con otros profesionales, existe un bajo nivel de titulados del área de Bibliotecología y Ciencias de la Información insertos en el sector información y, finalmente, un alto porcentaje de profesionales se encuentra realizando tareas operativas (procesos técnicos).

El otro estudio que se conoció fue el de Escalona (2005), quien indagó el mercado de trabajo del bibliotecólogo en México. Considerando una muestra de 334 sujetos, se aplicó un cuestionario que exploró variables ocupacionales, datos académicos, intereses de formación, tiempo de incorporación en el mercado de trabajo, áreas que desarrolla el profesional en el mercado y otras. En relación con la formación académica de postgrado, se encontró que el 2.0% cuenta con título de maestría y el 0.7% lo tiene de Doctor.

Al preguntar sobre la preferencia en la realización de cursos de actualización, se obtuvo que un 36,1% prefiere actualizarse en el área de tecnología, el 17% en el área de servicios, el 16.2% en el área de procesos técnicos, y el 7% en administración. Con relación a la presencia de los profesionales encuestados en los sectores público o privado, se tiene que el 82,9% está inserto en instituciones públicas y de ellos el 99% en instituciones de educación superior. Con respecto a las áreas de mayor inserción laboral se tiene el 52,3% para la administración bibliotecaria, el 33,5% para los procesos técnicos, y el 33.9% para los servicios. Las actividades relacionadas con la docencia y la investigación se reportaron con porcentajes muy bajos.

En Argentina se han realizado estudios de mercado de los profesionales de la información, específicamente de los bibliotecólogos. Pineda (2002), estudió una muestra de 75 egresados de la Carrera de Bibliotecología dependiente de la Universidad Nacional de Córdoba, utilizando el método bola de nieve a partir de listas de discusión y de correo electrónico. Cabe mencionar que este método, según Salamanca y Martín-Crespo (2007), se basa en la idea de red social y consiste en ampliar progresivamente los sujetos que serán encuestados partiendo de contactos facilitados por otros sujetos.

Algunos de los indicadores estudiados fueron: tipo de servicios en los cuales hay mayor presencia de los profesionales, grado de satisfacción por el trabajo que se realiza, grado de satisfacción por los salarios percibidos, dificultad para conseguir empleo, grado de conformidad con la formación recibida y áreas que deben fortalecerse con la formación.

En cuanto al tipo de servicio con mayor presencia de profesionales, se encontró que del total de encuestados el 53% trabaja en Bibliotecas Universitarias, dato que corrobora lo planteado por De La Vega (2005), en relación con el servicio en donde se observa la mayor inserción de profesionales de la información en el mercado de trabajo.

Por otro lado, sólo el 32% dijo estar satisfecho con el trabajo que realiza y el 46% mostró estar satisfecho con el salario percibido. También se conoció que el 47 % indicó que en el área de Bibliotecología existen menos dificultades para conseguir empleo que en la generalidad de las profesiones. Finalmente, el 71% mostró satisfacción con la formación profesional recibida.

En Colombia se han realizado últimamente dos estudios de mercado. El primer estudio al que hacemos referencia es un aporte para la investigación del ejercicio profesional del bibliotecólogo en Colombia, desarrollado por Delgado (2005) sobre la base del análisis de fuentes primarias y expedientes de matrículas profesionales existentes en el archivo del Consejo Nacional de Bibliotecología (CNB). El otro estudio es el de la Asociación Colombiana de Bibliotecólogos y Documentalistas (ASCOLBI), en el cual se consideraron variables como los sectores (bibliotecas y archivos) con mayor demanda de profesionales, la distribución del empleo según el nivel de formación, las modalidades de contratación y otras.

En el estudio de Delgado (2005), se evidencia un hecho que se repite en otras investigaciones citadas, en el sentido de que el 82% son mujeres y el 18% hombres. Del total de profesionales registrados en el Consejo Nacional de Bibliotecología (CNB), el 51% corresponde con egresados de la Universidad de La Salle, el 25% a la Universidad de Antioquia, el 13% a la Universidad Javeriana, el 10% a la Universidad del Quindío y el 1% a universidades extranjeras. Se comenta como dato importante que la mayor concentración de matriculados proviene de la Universidad de la Salle debido a que es la única universidad que ofrece los estudios en turno nocturno, lo cual favorece a la mayor parte de los estudiantes en esta área, quienes se encuentran trabajando desde que se es estudiante.

El estudio emprendido por la Asociación Colombiana de Bibliotecólogos y Documentalistas (ASCOLBI), consideró un enfoque metodológico similar al de Pineda (2002), con la diferencia que se recurrió al contacto en línea para la aplicación del cuestionario, se trata de la comunidad virtual “infoesfera”, la cual agrupa a 1000 personas vinculadas con el mercado laboral

de la información en Colombia, en particular el campo de las bibliotecas y los archivos.

Los resultados de este estudio se generaron sobre la base de los 548 sujetos quienes respondieron un cuestionario que exploró variables ocupacionales. Tales resultados revelan que el sector archivos sigue siendo el de mayor demanda de profesionales y técnicos, debido a la Ley de Archivos vigente en el país desde el año 2000. En cuanto al sector bibliotecas, el mayor porcentaje de ofertas de empleo se presentan para cargos profesionales, mientras que los cargos de nivel auxiliar ocupan el segundo lugar dentro de la demanda de empleo.

Como resultado importante, se tiene que los salarios del personal graduado que labora en el sector de bibliotecas y archivos en Colombia está por encima del promedio nacional, lo cual se explica porque en este país existe una tendencia a mejorar el nivel ocupacional y salarial del profesional de la información, derivado de la alta demanda de personal calificado en el área para responder a lo establecido en la Ley General de Archivos, los Planes de lectura y bibliotecas y los procesos de acreditación de la Educación Superior. Una de las recomendaciones de este estudio es la necesidad de emprender investigaciones de mercado por países, con el propósito de esclarecer la inserción laboral del profesional de la información en América Latina.

Los estudios reseñados atienden a enfoques metodológicos diferentes y exploran variables y aspectos disímiles. La investigación realizada por Moreiro (2006), por ejemplo, evidencia las fortalezas y debilidades de la formación profesional y caracteriza las competencias requeridas en los profesionales de la información, a partir de la visión de los empleadores. Otras investigaciones exploran rasgos vinculados con los perfiles socio-laborales y ocupacionales de los profesionales, haciendo énfasis en aspectos como naturaleza, evolución y proyección de la inserción en el mercado de trabajo. Pineda (2002) y ASCOLBI (2006), son los ejemplos de estos tipos de estudios. Otros trabajos se centran más en las características propias del mercado laboral, señalando los sectores con mayor penetración y las actividades y funciones que más se realizan, tal como fue evidenciado por Escalona (2005) y Torres (2005), en el ámbito mexicano.

En cuanto a los medios de búsqueda y acceso al empleo los estudios de Moreiro (2006), Pineda (2002) y Torres (2005) demostraron que prevalecen los contactos y relaciones personales como

mecanismos para acceder al empleo, situación ésta que se repite en estudios realizados con otro tipo de profesionales, como es el caso de los médicos, ingenieros y licenciados en educación, egresados de la Universidad del Zulia, según se presenta en la investigación de Ocando (2000).

Otras de las variables coincidentes son los cargos desempeñados por los profesionales. En este sentido, en los estudios de Moreiro (2006) y Pineda (2002) se encontró que la mayor parte de los encuestados se desempeñan como técnicos, mientras que para Escalona (2005) y ASCOLBI (2006) el cargo de coordinador o director de Biblioteca fue el que obtuvo mayores porcentajes.

La satisfacción laboral también fue otra variable que se consideró en los estudios. Los hallazgos de Pineda (2002) y Escalona (2005) señalan altos porcentajes para las categorías: muy satisfactorio (32%) y satisfactorio (58%) y (86,9%) respectivamente. En cambio Torres (2005) encontró que los profesionales se encuentran insatisfechos con el salario percibido.

Para tener una visión comparativa de los resultados obtenidos en cada uno de los estudios, se incluye un cuadro relacional de las variables estudiadas, con el propósito también de ofrecer un panorama global del comportamiento de la inserción laboral de los profesionales, a partir de estos cinco estudios realizados en América Latina y España (Ver cuadro relacional).

Se cree que la revisión de estudios de mercado constituye un referente valioso para emprender una investigación exhaustiva en Venezuela, acerca de la naturaleza y características de los mercados en los cuales puede insertarse el profesional de la información en la actualidad, de lo cual se derivaría también información objetiva para validar el perfil por competencias que se ha diseñado en la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia. El estudio de mercado en el contexto venezolano complementaría el proceso de inserción de los profesionales de la información en el mercado de trabajo y generaría insumos necesarios para introducir cambios en los planes de estudios del área en América Latina.

Cuadro relacional de variables exploradas en los estudios de mercados revisados.

VARIABLES	Moreiro (2006). España	Pineda (2002). Argentina	Torres (2005). México	Escalona (2006). México	ASCOLBI (2006). Colombia
1. Medios de búsqueda y acceso al empleo.	Candidaturas espontáneas. (21%). Contactos personales. (20%). Anuncios de prensa. (13.3%) Concursos de oposición. (13.3%).	Concursos (38%). Relaciones personales. (23%). Avisos publicitarios (4%). Bolsas de trabajo bajo (19%).	Prevalecen las relaciones personales y algunas veces a través de listas de correo.	No lo consideró.	No lo consideraron
2. Cargos desempeñados.	Técnico especial (33.9%). Administrativo (15.0 %), Directivo (21.7%), Auxiliar/Asistente (12.2%), Operario (3.2.%), Otros (10.4%).	Administrativo (22%), Técnico (71%), Ambos (3%), Docente (4%).	No lo consideró	Coordinador o Jefe de área (30%). Coordinador de Biblioteca (27,6%), Técnico (11.0%), Bibliotecario (6,0), Investigador (2,4%), Documentalista (2,1%)	Para el sector Bibliotecas, de 113 encuestados: Director (31) Profesional (46), Asesor (1), Técnico (13), Auxiliar (20). Para el sector archivos, de 122 encuestados: Director (9), Profesional (21), Asesor (6), Técnico (13), Auxiliar (32).
3. Principales actividades y funciones que se realizan	No lo consideró	No lo consideró	Alto porcentaje realizan actividades de nivel operativo/servicios y procesos técnicos	Administración bibliotecaria 52.3%, procesos técnicos 33.5% Servicios bibliotecarios 33.9%. Investigación y Docencia reportaron porcentajes más bajos	No se consideró

Cuadro relacional de variables exploradas en los estudios de mercados revisados (Continuación)

Variables	Moreiro (2006). España	Pineda (2002). Argentina	Torres (2005). México	Escalona (2006). México	ASCOLBI (2006). Colombia
4. Satisfacción laboral	Contenido del trabajo con una media de 2.9 los L.D Condiciones de trabajo 2,9	Muy satisfactorio 32%, Satisfactorio 58%, poco satisfactorio 9%	Insatisfacción con los salarios percibidos	86,9% satisfechos con el trabajo y la remuneración percibida.	No se consideró
5. Tipo de organización	Privada multinacional 13,3, Privada Nacional 41,4% Pública 48,2%.	Público 72% Privado 24% Independiente 3%	No lo consideró	Sector público 82.4 %	No se consideró.
6. Sector de actividad donde se inserta	De 214 encuestados: 35 Constructoría, 29 Administración Pública, 27 Servicios Empresas, 18 Telecomunicaciones, 16 Transporte y comunicaciones, 11 Medios de comunicación, 10 Educación, 9 Energía y agua, 7 Industria de transformación, 7 Agroalimentación, 6 Comercio, 6 Editoriales, 5 Informática, 5 Librerías, 5 Artes gráficas, 4 Banca y finanzas, 4 Construcción, 4 Enseñanza, 3 Ocio y cultura y 3 Sanidad.	No lo consideró	No lo consideró	No lo consideró	No lo consideró

Cuadro relacional de variables exploradas en los estudios de mercados revisados (Continuación).

Variab	Moreiro (2006). España	Pineda (2002). Argentina	Torres (2005). México	Escalona (2006). México	ASCOLBI (2006). Colombia
7. Fortalezas y debilidades según el sector empleador.	Opinión de los empleadores. Buen nivel de conocimientos técnicos (80%). Aprendizaje correcto del uso de las nuevas tecnologías: buenas habilidades tecnológicas (82%). Buen manejo de herramientas ofimáticas (93%) Conocimiento suficiente de técnicas y software de Biblioteconomía y Documentación (83%). Conocimiento de otras lenguas (85%). No siempre del nivel deseado. Cursos complementarios largos (49%). Formación extra en el área de empresa (28%). Flexibilidad, entusiasmo por la profesión y capacidad de trabajo (48%).	Fortalezas Buena formación específica 14%. Buena formación general 10%. Formación de usuarios 2%. Sin información 26%.	No se consideró	Alto nivel de desempeño profesional. 90,1%. Servicios de calidad e innovadores.	No se consideró

Fuente: Johann E. Pirela Morillo y Ruby Portillo de Hernández.

Aproximación al mercado de trabajo del profesional de la información en Venezuela

Los resultados que se muestran a continuación constituyen una aproximación al mercado de trabajo del profesional de la información en Venezuela, es decir son hallazgos que serán integrados al estudio más amplio que se desarrollará y el cual incluirá egresados de las Escuelas de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia y la Universidad Central de Venezuela.

La metodología utilizada para caracterizar de forma preliminar dicho mercado consistió en la triangulación de técnicas de investigación y en la correlación de los hallazgos generados de dos cuestionarios de recolección de datos y un panel interactivo.

Se utilizó la encuesta, mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno dirigido a profesionales que coordinan sistemas de servicios bibliotecarios y de información de las universidades públicas y de institutos de investigación, y el otro cuestionario se aplicó a egresados de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia que se desempeñan en los servicios bibliotecarios de la misma Universidad.

Para aplicar el primer cuestionario, se seleccionó como estrato del mercado a los profesionales directores o coordinadores de sistemas de servicios bibliotecarios y de información del sector académico y de investigación del país, utilizando como criterio que en dicho ámbito se están impulsando proyectos fundamentales para el desarrollo de la infraestructura nacional de información, para lo cual la formación profesional adquiere una importancia estratégica. Los informantes que conformaron esta muestra fueron entonces los directores de servicios bibliotecarios y de información de las siguientes instituciones: Universidad Central de Venezuela, Universidad del Zulia, Universidad de Carabobo, Universidad de Oriente, Universidad Nacional Experimental de los Llanos "Ezequiel Zamora", Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda", Universidad Nacional Abierta, Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), y PDVSA.

El segundo cuestionario se aplicó a egresados de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia que laboran en los servicios bibliotecarios de la misma Universidad, ya que uno de los objetivos que se persigue con este estudio es también evaluar la formación recibida en la Escuela de Bibliote-

cología y Archivología, mediante la instrumentación del diseño curricular vigente desde 1995.

Los resultados de la aplicación de primer cuestionario reflejan que el 70% de los encuestados egresaron entre los años 1999-2006, lo cual representa que en este momento existe un nutrido grupo de profesionales de reciente egreso, de modo que pueden estar actualizados en el manejo de técnicas y métodos de gestión servicios de información y acerca de los nuevos enfoques y tendencias de la profesión, específicamente vinculadas con la organización y representación del conocimiento y la gestión de contenidos en entornos digitales.

En cuanto a la formación de postgrado, se tiene que el 50% cuentan con título de especialidad, mientras que el 25% lo tiene de maestría y sólo dos de los profesionales considerados en el estudio cuentan con título de doctor, el 25% restante no tiene estudios de postgrado. Estos resultados, junto a razones de carácter estratégico y de mayor impacto de los servicios de información, justificarían la necesidad de impulsar un Doctorado nacional en Ciencias de la Información.

Las áreas de formación en el nivel de especialidad identificadas por los informantes como prioritarias fueron: gerencia de redes y servicios de información con un 50% y tecnologías aplicadas a la gestión de información con un 30%; el 20% restante señaló como prioritaria el área de análisis de información.

Estos resultados evidencian que existe un acentuado interés por actualizarse y formarse en el área gerencia y de nuevas tecnologías, en desmedro de los procesos de análisis y representación de la información y el conocimiento, que constituyen en este momento un área medular, sobre todo si se quiere contar con información disponible y alcance de todos, para impulsar procesos de democratización del conocimiento. Se considera que ello se debe a que la mayoría de los informantes están ocupando cargos de dirección y gerencia de servicios.

Si se cruza el dato anterior con el resultado de las áreas de mayor interés para la realización de cursos de actualización y las áreas o líneas que los informantes identificaron como medulares en la formación del futuro profesional de la información, se observa coincidencia, porque también un elevado porcentaje de entrevistados, 55% del total, prefiere realizar cursos de actualización orientados al desarrollo de competencias gerenciales, el 30% lo prefiere en el área de tecnologías para la gestión de información y

el 15% restante prefiere tomar cursos sobre análisis de información y contenidos.

En cuanto a las áreas que los informantes identificaron como prioritarias para la formación del nuevo profesional de la información están: La gerencia de los servicios y redes de información con un 38%, las tecnologías de información y comunicación aplicadas a los servicios con un 32%, el análisis de la información con un 18% y el derecho de autor y propiedad intelectual con un 12%.

La gerencia de servicios, redes y sistemas de información, según los informantes debe incluir competencias para formular indicadores de gestión para servicios de información y estándares de calidad para las bibliotecas y otros servicios de información (24%); gestión del cambio, negociación, toma de decisiones y liderazgo (31%); coaching en ambientes organizacionales (5%); cooperación entre servicios de información (13%); planificación estratégica y control presupuestario (17%), diseño de edificaciones bibliotecarias y de información (6%), balance score card (2%); técnicas, herramientas y métodos para la formulación de proyectos (2%).

Las tecnologías de información y comunicación aplicadas a los servicios de información, incluye competencias específicas para el manejo del: Open office, Linux (software libre) (27%); normalización en la gestión digital de contenidos (14%), protocolo Z 39 (9%), Plataformas para el procesamiento electrónico de información (TEDE) (12%); Internet para bibliotecólogos (5%); biblioteca digital y servicios de información electrónicos, metadatos (13%); evaluación y aplicación de sistemas digitales de gestión documental (20%).

El área de análisis de información debe considerar el desarrollo de competencias para: realizar indización de información (65%); recuperación de información (25%); Formato MARC y otros formatos para aplicar procesos de organización y representación de la información y el conocimiento, mediante sistemas, estándares y normativas establecidas (10%).

En cuanto al derecho de autor y propiedad intelectual que incluye legislación de la información en general, los informantes expresaron la necesidad de desarrollar competencias para el dominio y aplicación de la legislación internacional y nacional para la protección de la propiedad intelectual (68%) y las implicaciones éticas del manejo y difusión de información en formatos digitales (32%).

Pasando a los resultados obtenidos de la aplicación del segundo cuestionario de recolección de datos, dirigido específicamente a 25 profesionales egresados de la Escuela de Bibliotecología y Archivología que laboran en los servicios bibliotecarios de la Universidad del Zulia, conviene aclarar que dicho cuestionario se aplicó durante el año 2007, y se consideraron variables como: perfil socio-económico, académico-profesional, características de la inserción laboral y su evolución, áreas de mayor concentración de la inserción laboral y otras.

Del total de encuestados, el 84% son mujeres, el 16% hombres, su rango de mayor concentración en la edad se ubica entre 30 y 36 años y el 60% culminó la carrera entre 1999 y 2006. El 76% obtuvo el título de licenciado en Bibliotecología y Archivología, es decir, son egresados del Plan de estudios vigente. Como dato importante destacamos que el 3% de los informantes considerados en el estudio tiene además del título de licenciatura en Bibliotecología y Archivología, otros títulos profesionales como el de: Técnico Superior Universitario en Computación (1), en Informática (1) y la licenciatura en Comunicación Social (1). En cuanto a la formación de postgrado, encontramos que del total de encuestados, el 24% tiene título de especialidad, el 28% tiene título de Maestría y sólo un profesional lo tiene de Doctorado.

Pasando a la trayectoria y evolución de la inserción en el mercado de trabajo, específicamente al momento en el cual se obtuvo el primer empleo en el área de Bibliotecología y Archivología, se encontró que el 86% accedió al mercado como estudiante de licenciatura, lo cual pone en evidencia una realidad que se repite en esta área, a cuyo mercado se accede desde muy temprano, sobre todo por las necesidades de muchas organizaciones públicas y privadas de contar con información organizada y sistematizada para servir de apoyo a los procesos de gestión. Al cotejar esta información con la referida al puesto que se ocupó en el primer empleo, se observó que efectivamente el cargo de asistente de biblioteca fue el que obtuvo la mayor frecuencia, con un 36%. Otro dato que también reafirma la necesidad que existe de contar con profesionales de la información que respondan rápidamente a los requerimientos de los mercados es el hecho de que el 52% respondió que tarda menos de un año en encontrar empleo en el área.

Al preguntar a los informantes sobre los requisitos que se deben cumplir para obtener empleo, el 32% respondió no haber cumplido ningún requisito, al 24% se le exigió experiencia laboral y sólo el 16% respondió que tuvo que presentar exámenes para

acceder al empleo. Tales resultados revelan que existe un importante número de organizaciones que no consideran importante la evaluación de los candidatos, en términos de saber los conocimientos y habilidades que manejan antes de acceder a los cargos en el área, creemos que ello no se comparece con las necesidades actuales que presentan muchas organizaciones que están exigiendo mayor preparación profesional y la instrumentación de una visión estratégica y preactiva para emprender acciones innovadoras en las unidades y servicios de información.

Del total de encuestados, el 76% ocupa cargos directivos en los servicios bibliotecarios de la Universidad y en cuanto a los medios para obtener el empleo, se conoció que el 32% lo obtuvo mediante concurso público y el 24% accedió al empleo a través del Programa de Beca-extracurricular, este último aspecto es importante destacarlo, ya que en el área de Bibliotecología y Archivología en la Universidad es frecuente que el primer contacto con el mercado laboral se haga a partir de esta modalidad, dirigida a los estudiantes para permitirles realizar un trabajo de corto tiempo y por ello recibir una remuneración mínima, lo cual se ha estado utilizando en los servicios bibliotecarios y de información de la Universidad como mecanismo para insertar recursos humanos en el área, al no disponer de suficientes recursos humanos para funciones operativas de apoyo al funcionamiento de los servicios en general.

Cabe aclarar que el Programa de Beca Extracurricular es coordinado por la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad del Zulia y está concebido como una modalidad de Beca que le permite al estudiante recibir un beneficio económico y a la vez aportar conocimientos y habilidades al funcionamiento administrativo y académico de la Universidad, es por ello que mucho del personal de apoyo en los servicios bibliotecarios y de información de esta institución universitaria se encuentran adscritos al Programa.

En relación con el tiempo que se tiene en el empleo, el 96% respondió tener más de dos años de servicio, el 4% menos de un año, pero las alternativas en salarios que se reportaron con porcentajes más altos fueron entre 1.200.000 y 1.600.000 de bolívares (32%) y 1.800.000 y 2.000.000 de bolívares (20%).

Pasando ahora a las funciones que se realizan con mayor frecuencia en las unidades y servicios de información en los cuales laboran los informantes incluidos en el estudio, se tiene que dentro del área de gerencia, las actividades que se reportaron con mayores porcentajes fueron las que tienen que ver con la asesoría para el

funcionamiento eficiente de los servicios (36%). El desarrollo de actividades de promoción y mercadeo de productos y servicios de información y la definición de políticas y lineamientos relacionados con el espacio físico de las unidades se reportaron con el 24%.

En cuanto a las funciones relacionadas con la organización y análisis de la información, se encontró que la recopilación, selección y adquisición de información documental impresa y digital es la actividad que más se realiza (54%), junto a la elaboración de instrumentos de búsqueda para facilitar la recuperación de información (26%). Puede observarse que la mayor concentración del porcentaje se ubica en las funciones básicas de la organización y análisis de la información, se cree conveniente continuar fortaleciendo en la formación profesional aspectos vinculados con el valor agregado para la recuperación de información, sobre la base del diseño de instrumentos y productos que faciliten la localización de información significativa.

Cabe mencionar que el establecimiento de políticas y aplicación de estándares para el tratamiento de la información obtuvo un 20%, lo cual plantea la necesidad de fortalecer en la formación profesional este aspecto de importancia capital para emprender procesos de organización y representación de la información y el conocimiento, según políticas y estándares que pueden ser propuestos por los profesionales de las unidades o pueden adecuarse, sobre la base de los que ya existen y se aplica en ámbitos internacionales.

Pasando al análisis de la investigación de usuarios y fuentes, como área profesional de gran relevancia en la actualidad, se tiene que la función que más se realiza es la indagación de fuentes y fondos para organizar y actualizar la información 85% y la que menos se realiza es la identificación de problemas y propuesta de soluciones en las unidades y servicios de información con un 15%. Este último aspecto es importante considerarlo, ya que se requiere fortalecer también en la formación profesional las competencias investigativas orientadas a detectar problemas y proponer soluciones creativas que coadyuven al mejoramiento de la calidad de los servicios de información.

En cuanto a la promoción socio-cultural, tenemos que la actividad que con mayor frecuencia realizan los profesionales es la de asesoría a los usuarios en el manejo de las fuentes de información, con un 60% y la promoción de una toma de conciencia en relación con la importancia de conservar el patrimonio cultural de

la institución y la región obtuvo el 36%. Las actividades que con menor frecuencia se realizan son el diseño de programas de formación para integrar los servicios de información con la comunidad local y regional y el diseño y producción de materiales y recursos que contribuyan a mejorar el nivel cultural de la comunidad, esta actividad se reportó con el 4%.

Luego de aplicar los dos cuestionarios, se procedió a integrar los resultados derivados de un panel interactivo en el cual participaron representantes de los diferentes ámbitos del sector informacional del país: académico y de investigación (Sistema de Información y Archivo de la Universidad del Zulia, Sistema de Información Científica y Tecnológica de la Universidad Central de Venezuela, Instituto Venezolano de Investigaciones Científica y Tecnológica); cultural (Biblioteca Nacional de Venezuela y Acervo Histórico del Estado Zulia); energético (Chevron), de Cooperación Internacional (Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe. SELA); Financiero (Banco Central de Venezuela. Sub-Sede Maracaibo).

Para organizar el panel se diseñó un guión orientador que permitió sistematizar la participación de los representantes de cada ámbito laboral. En el guión se solicitó información relacionada con la caracterización del ámbito, los proyectos futuros vinculados con los servicios de información de cada ámbito y las competencias que cada ámbito está demandando de los profesionales de la información para emprender tales proyectos. El desarrollo del panel duró un día y se estructuró a partir de las tres preguntas básicas indicadas en el guión elaborado y enviado con anterioridad a cada uno de los representantes de cada ámbito.

Los resultados de la integración de las respuestas que los participantes del panel aportaron, constituye la visión del mercado de trabajo. Dicha visión puede agruparse en competencias específicas, organizadas en función de tres ejes:

1. Diseño y producción de recursos, servicios y productos no tradicionales y contenidos estratégicos que expresen necesidades y requerimientos de información, sobre la base de metodologías para detectar necesidades, considerando el comportamiento informativo de los usuarios-clientes.
2. Realización de análisis crítico de la información para producir documentos de alto valor agregado.
3. Evaluación permanente de los servicios, sistemas y redes de información.

4. Aplicación de una visión de servicio y responsabilidad social como principios orientadores de la gestión de las unidades, servicios y sistemas de información.

Conclusiones

Luego de haber desarrollado las ideas preliminares y los resultados de un acercamiento al mercado de trabajo del profesional de la información en Venezuela, aspectos que se están considerando en el proyecto de investigación titulado: Perfiles profesionales y mercados de trabajo del profesional de la información en Venezuela, el cual se inserta también en el actual proceso de revisión y propuesta de un nuevo currículo para la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia, es posible derivar las siguientes conclusiones generales:

Los diseños curriculares por competencias imprimen mayor pertinencia a la formación profesional, por cuanto orientan las experiencias de aprendizaje hacia lo sustantivo del conocer, hacer, ser y convivir del sujeto y la profesión, y sitúa la planificación curricular en un nuevo ámbito donde deben converger la teoría y la práctica, lo cual lleva a analizar y a ver el cómo de la disciplina y la profesión desde el qué, considerando también las implicaciones ético-morales de la acción profesional. Esta perspectiva integrada de las competencias obliga a que su definición sea producto de un proceso de investigación de los mercados de trabajo para esclarecer las demandas reales que deben orientar la formación.

Los estudios de mercado realizados en países de América Latina y en España, aportan elementos metodológicos que pueden integrarse en la investigación más exhaustiva que se aspiramos desarrollar en Venezuela, de la cual se derivará también la naturaleza y particularidades del mercado del profesional de la información en el país.

En cuanto a las aproximaciones realizadas al mercado de trabajo del sector información venezolano, se tiene que las competencias demandadas pueden agruparse en cuatro ámbitos de la acción profesional: el de la gerencia de la información y el conocimiento, el de la organización y representación del conocimiento, el de la mediación para enseñar a utilizar las fuentes y tecnologías de información y el de la promoción socio-cultural.

Se requiere continuar profundizando en el estudio, incorporando otras técnicas de investigación y ampliando la muestra de

profesionales y representantes del mercado de trabajo, para validar los hallazgos referidos a las competencias del nuevo perfil del profesional de la información, logrando con ello construir un currículo más pertinente, que realmente responda a las necesidades del mercado de trabajo, las mayorías excluidas y el desarrollo humano integral.

Referencias bibliográficas

- ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE BIBLIOTECÓLOGOS Y DOCUMENTALISTAS (ASCOLBI) (2006). Análisis de la situación laboral del Bibliotecólogo en Colombia. Disponible en línea: www.ascolbi.org/documentos/Situación_Laboral2006.pdf. (Consulta: 09-01-08).
- BENAVIDES, O. (2002). **Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas**. Bogotá: Mc. Graw Hill.
- DE LA VEGA, A. (2005). El mercado laboral y la formación de los bibliotecólogos. Disponible en línea: <http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletínbiblioteca/2005/Aurora.doc>. Consultado: 08-01-07.
- DELGADO, A. (2005). Aportes para el estudio del ejercicio profesional del bibliotecólogo en Colombia. [Http://eprints.rclis.org/archive/00005023/01acreditabibliotecolombia.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00005023/01acreditabibliotecolombia.pdf). (Consulta: 12-12-07)
- ESCALONA, L. (2005). "Mercado y ejercicio profesional del bibliotecólogo en México". **Revista Investigación Bibliotecológica: archivonomía, biblioteconomía e información**. No. 38, Vol. 19, enero-junio de 2005. págs: 161-192. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México.
- HERRERA, R. y VELÁSQUEZ, O.C. (1997). "Áreas de trabajo y movilidad ocupacional del bibliotecólogo en Colombia". **Revista Investigación Bibliotecológica: archivonomía, biblioteconomía e información**, vol. 11, n.22, p. 22. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México.
- MOREIRO, J.A. (2006). Influjo de la convergencia europea y de la inserción laboral en los nuevos planes de estudio de Información y Documentación en España. Conferencia dictada en el Encuentro de Educación e Investigación Bibliotecológica. Lima-Perú. Universidad Mayor de San Marcos, del 6 al 8 de noviembre de 2006.
- OCANDO, J. (2000). "Mecanismos de inserción de los profesionales en el mercado de trabajo". En: **Encuentro Educativo**. Vol. 7, No. 1. Enero-abril de 2000. Revista Especializada en Educación. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad del Zulia.
- PINEDA, J.M. (2002). "Realidad laboral de los bibliotecarios y bibliotecólogos: Egresados de la Escuela de Bibliotecología dependiente de la Facultad

- de Filosofía de la Universidad Nacional de Córdoba-Argentina". En: Biblios. **Revista Electrónica de Ciencias de la Información**. Disponible en línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00002351/01/B12-01.pdf>. Consultado: 08-10-07.
- PIRELA, Johann (2007). "Las tendencias educativas del Siglo XXI y el currículo de las Escuelas de Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información de México y Venezuela". **Revista Investigación Bibliotecológica: archivonomía, biblioteconomía e información**, Vol 21, No. 43, julio-diciembre, 2007. págs. 73-105. México.
- PROYECTO TUNING. AMÉRICA LATINA (2007). Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Informe final del Proyecto Tuning-América Latina. 2004-2007. (Disponible en línea: http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com_docman&Itemid=191&task=view_category&catid=22&order=dmdate_published&ascdesc=DESC). Consultado: 08-10-07.
- SALAMANCA, A.B. y MARTÍN-CRESPO, C. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. (Disponible en línea) http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/FMetodologica_27.pdf. Consultado: 15-02-08.
- TORRES, J.A. (2005). Realidad y retos de la función social del profesional de la información en México en el Siglo XXI. El caso del Estado de Nuevo León. En: Pez de Plata. Boletín de opinión para el desarrollo de las bibliotecas públicas. Disponible en línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00004075/01/Torres.pdf>. Consultado: 08-01-07.
- TUNNERMANN, C. (2002). Tendencias contemporáneas en la transformación de la educación superior. En: **V Reunión Nacional de Currículo: escenarios para la universidad del Siglo XXI**. Del 19 al 22 de febrero de 2002. Universidad Central de Venezuela. Caracas-Venezuela.
- UNESCO (2005). **Hacia las sociedades del conocimiento**. Informe Mundial de la UNESCO. (Disponible en línea) <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>. consulta: 12-02-07).
- UNESCO (1996). **La educación encierra un tesoro**. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. *Presidida por Jackes Delors*. Madrid: Santillana.