



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
INSTITUTO SUPERIOR MINERO METALÚRGICO DE MOA
“Dr. Antonio Núñez Jiménez”
FACULTAD DE HUMANIDADES
Bibliotecología y Ciencias de la Información**

**TRABAJO DE DIPLOMA
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
*Licenciada en Bibliotecología y Ciencia de la Información***

**Título: Diseño de un Programa de Alfabetización Informativa para
los Técnicos Superiores de la Empresa de Servicios del Níquel ESUNI**

**Autora: Isenia Camejo Lobaina
Tutora: MSc. Adys Dalmau Muguercia**

*Moa, Julio 2012
“Año 54 de la Revolución”*

DEDICATORIA

A todas las personas que de alguna manera han contribuido a la feliz culminación de este trabajo, con todo mi corazón les ofrezco mi eterno agradecimiento.

A mi madre, quien me apoyo con la crianza de mis hijos,

A mis hijos Ransel y Rolman, mis tesoros más preciados.

AGRADECIMIENTOS

A toda mi familia por su ayuda, a mi madre quiero agradecerle de todo corazón, porque sin su ayuda no hubiese podido terminar mi carrera, cuidando de mis hijos para poder asistir a clases.

A mi Tutora, sin su apoyo imposible terminar, gracias de todo corazón eternamente.

"Servicio, es la oportunidad de influir y hacer diferencia en la vida de alguien más"

CRECES.

RESUMEN

La alfabetización informativa tiene como filosofía formar habilidades informativas para ser utilizadas en cualquier contexto o para la resolución de problemas de la vida ya sea profesional o personal. En el llamado sector organizacional cada vez se produce mayor cantidad de información de alto valor empresarial lo que incrementa la dificultad de localizarla y utilizarla a partir de la explotación de los recursos de información que tienen a su disposición, con vista a satisfacer necesidades informativas. El presente estudio hace un recorrido teórico conceptual sobre la alfabetización informativa, las normas, modelos, así como también diferentes programas que a tal efecto han sido concebidos, y propone una metodología para el desarrollo de habilidades informativas en las organizaciones. Teniendo en cuenta lo antes expuesto se diseñó un programa de Alfabetización Informativa para la Empresa de Servicios del Níquel (ESUNI) de Holguín.

Palabras Claves: Diseño, habilidades informativas, competencias de información, educación del usuario, formación del usuario, aprendizaje permanente, sociedad de la Información, alfabetización informativa.

SUMMARY

Information literacy is information literacy training philosophy to be used in any context or for solving problems of life whether professional or personal. In the so-called organizational sector increasingly produces more high-value business information that increases the difficulty to locate and use from the exploitation of information resources at their disposal, with a view to meet information needs. This study presents a theoretical concept of information literacy, standards, models, as well as different programs for this purpose have been designed, and proposes a methodology for developing information skills in organizations. Given the above we designed a program for Information Literacy Services Nickel Company (ESUNI) of Holguin.

ÍNDICE

<i>Introducción</i>	8
<i>Problema Científico</i>	13
<i>Objetivos Generales</i>	13 -14
<i>Objetivos Específicos</i>	
<i>Población y Muestra</i>	14
<i>Herramientas utilizadas</i>	14
<i>Estructura Capitular</i>	15
CAPITULO 1 ESTRUCTURA CAPITULAR	16
<i>1.1 Diseño</i>	16
<i>1.2 Habilidades Informativas</i>	17
<i>1.3 Competencias de Información</i>	17
<i>1.3.1 Reconocer la necesidad de información</i>	18
<i>1.3.2 Distinguir entre distintas formas de cubrir la necesidad de información</i>	19
<i>1.4. Educación de Usuarios.</i>	19
<i>1.4.1 Formación del Usuario</i>	20
<i>1.5 Aprendizaje Permanente</i>	21
<i>1.6 Sociedad de la Información</i>	23
<i>1.7 Alfabetización Informativa</i>	26
<i>1.7.1 Programas y estrategias de Alfabetización Informativa</i>	28
<i>1.7.2 Importancia y justificación de la ALFIN</i>	31
<i>1.7.3 Estándares y Modelos de ALFIN más utilizados</i>	32 - 35
<i>1.7.4 Tendencias internacionales de ALFIN</i>	35
<i>1.7.5 Resumiendo la actividad de ALFIN a nivel global, Rader plantea</i>	36
<i>1.7.6 En torno a las teorías de la Alfabetización Informativa</i>	36
<i>1.7.7 Hacia una sociedad Alfabetizada en Información</i>	38
2.5- PREMISAS PARA LA PROPUESTA DE ALFABETIZACIÓN	41
INFORMATIVA EN.	
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49

BIBLIOGRAFÍAS
ANEXOS

50-54
55-

INTRODUCCIÓN

La información ha pasado a constituir en los momentos actuales la materia prima fundamental para el desarrollo y la toma de decisiones en los procesos organizacionales. La gama de fuentes de información a las que se enfrentan los individuos para el desarrollo de su vida profesional y personal constituye un tema de actualidad y pertinencia en los inicios de la llamada Sociedad de la Información y del Conocimiento, sin embargo las barreras cognitivas están constituyendo una amenaza en tanto la preparación para enfrentar estos cambios no ha sido una generalidad.

La necesidad de que las personas se preparen para asumir el tratamiento adecuado de los recursos de información, constituye un imperativo de estos tiempos donde una incorrecta toma de decisión puede ser catastrófica para una organización. Sin lugar a dudas, buscar, evaluar, interpretar y utilizar la información en cualquiera de sus formas, ofrece ventajas competitivas.

La forma de aprendizaje ha sido desde hace mucho uno de los temas de mayor interés para la Empresa de Servicios del Níquel (en lo adelante, ESUNI). Este enfoque ha adquirido particular importancia dentro del contexto de la iniciativa de eficiencia, teniendo en cuenta las expectativas de formación e información de los usuarios internos, para diseñar y desarrollar sobre esta base las nuevas ofertas de información. Las necesidades de información de los Técnicos Superiores no están acorde a las prioridades actuales.

El empleo de metodologías que evalúan las necesidades de información teniendo en cuenta las diferentes categorías de usuarios define estrategias de desarrollo de información con el fin de identificar los puntos fuertes y débiles y las posibles deficiencias en el mercado de información.

Todo estudio organizacional, que pretende cambios o desarrollo debe tener un análisis de la situación del estado actual de los fenómenos y a ellos no escapa la Propuesta de Diseño de un Programa de Alfabetización Informacional para los Técnicos Superiores de la ESUNI. La alfabetización informacional (en adelante, ALFIN) proviene del inglés Information Literacy, expresión adoptada por las

universidades anglosajonas para agrupar el conjunto de procedimientos, conceptos y valores necesarios para la búsqueda, selección, organización, análisis, comunicación y difusión de la información.

La ALFIN es un marco intelectual para que las personas comprendan, encuentren, evalúen y utilicen adecuadamente la información; que inicia, sostiene y extiende el aprendizaje a lo largo de toda la vida, a partir de la adquisición de una serie de habilidades que se potencian actualmente con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Aunque muestre una estrecha relación con las habilidades en el manejo de las tecnologías, la alfabetización informativa es un área distinta y más amplia de competencia, que enfatiza el contenido, la comunicación, el análisis, la búsqueda, evaluación y uso de la información. La alfabetización informativa constituye un elemento esencial en el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento.

Es a partir de la nombrada cultura informativa, tratada a veces como cultura Informativa.

Cornella la define como la habilidad de comprender y utilizar información impresa en las actividades diarias (hogar, trabajo y actos sociales) con la finalidad de cumplir nuestros objetivos, desarrollar el conocimiento y el potencial de uno mismo.

Para *Páez Urdaneta* es el conjunto de competencias y actitudes que los beneficiarios actuales y potenciales del servicio de información incluyen como factores que facilitan u obstaculizan la misión de una organización, los fines de gestión y el aprovechamiento de los recursos comprometidos.

Baltz establece que se necesita más que desarrollo tecnológico, acumulación de investigaciones teóricas y prácticas para hablar explícitamente de cultura que el hombre adquiere habilidades que facilitan el uso, acceso, manejo, distribución y procesamiento de la información, a través de los ambientes intensivos en los cuales se desarrolla hoy el recurso información.

Cultura informativa: Son las destrezas desarrolladas para la resolución de problemas de información. Para estar dotado de competencia informativa una persona debe ser capaz de reconocer cuándo se necesita la información y ser capaz de localizarla, evaluarla y usarla con eficacia y efectividad American Library Association (ALA)

La cultura informativa: Es el modo de proceder ante la información y el conocimiento, que parte de la comprensión de su importancia para el desarrollo y el bienestar. Incluye saberes, habilidades y hábitos que permiten identificar las necesidades de información, utilizar tecnología, acceder al conocimiento y utilizarlo productivamente en la actividad profesional y en la vida cotidiana. “Es la habilidad de entender y emplear información impresa en las actividades diarias, en el hogar, en el trabajo y en los actos sociales, con la finalidad de cumplir los objetivos de uno, y de desarrollar el conocimiento y el potencial de uno mismo”.
(Cornella, 2003)

La American Library Association (ALA) define a las **personas infoalfabetas** como: “aquellas que han aprendido cómo aprender. Ellas saben cómo aprender porque saben cómo está organizado el conocimiento, saben cómo encontrar información y cómo usar la información de manera tal que otros puedan aprender de ellos”.

Existe consenso sobre la importancia cardinal del manejo de la información para poder tomar decisiones adecuadas en el cumplimiento de nuestras misiones individuales y colectivas dentro de las organizaciones empresariales.

La ALFIN es un proceso dirigido a desarrollar competencias en los trabajadores de las empresas para que puedan saber cuándo y por qué necesitan información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética, la ALFIN ha sido considerada como un elemento clave y decisivo para el aprendizaje en el siglo XXI.

En las organizaciones, la destreza en el uso y aprovechamiento de la información interna y externa accesible parece más que necesaria, aunque no siempre la poseemos en el grado preciso. La preparación para el aprendizaje permanente, en las empresas que necesitan hoy mayor dosis de conocimiento, para mejor encarar sus retos de competitividad y prosperidad en la nueva economía, es una necesidad. El concepto de excelencia empresarial ha evolucionado con las nuevas realidades, y no parece cuestionarse que tenemos que ser asimismo excelentes en la traducción de información a conocimiento, y en el flujo de éste en las empresas. Todo apunta ciertamente a la necesidad de mejorar sensiblemente nuestra competencia informacional. Hoy por hoy la filosofía que adoptan las organizaciones cubanas está encaminada a la satisfacción de los usuarios internos como factor óptimo de excelencia en el funcionamiento de la propia organización adiestrada en las nuevas formas de acceder a la información. De ahí la necesidad de concebir planes y programas que tributen a la autonomía y competencia del usuario a partir de habilidades en el plano informacional.

En la actualidad, la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios internos se ha convertido en un factor estratégico para el éxito de cualquier empresa. Conseguir una atención conveniente a estas necesidades, fuerza a conocer al usuario, pero conocer a estos va más allá del establecimiento de perfiles generales que nos muestren sus características como miembros de un grupo profesional, social o demográfico. Para conocer realmente a un usuario y el modo en que busca y utiliza la información es necesaria una observación rigurosa, sistemática y global del proceso de búsqueda que emprende. Esto supone saber qué situaciones y en qué contexto le surgen necesidades de información, qué problemas informativos tiene que resolver en este contexto, qué barreras físicas pero también cognitivas o afectivas pueden impedirle emprender un proceso de búsqueda, qué estrategias sigue cuando busca información y, por último, qué uso hace de ella cuando la obtiene. La base teórica y metodológica más apropiada

para estudiar estos aspectos la proporcionan los estudios de necesidades y usos de la información.

La determinación de las necesidades de información y formación de los Técnicos Superiores de la ESUNI, se realiza teniendo en cuenta que por primera vez en el centro se ejecuta de manera formal un estudio de este tipo, así como un análisis estratégico. Los técnicos superiores de la Empresa presentan insuficiencias en el manejo de la información que necesitan para el desarrollo de su trabajo y en las habilidades necesarias para usar y compartir la información que requieren para su actividad profesional lo que constituye una limitante en el desempeño laboral. De ahí que esta situación genere el siguiente problema científico:

PROBLEMA CIENTÍFICO

¿Cómo resolver las insuficiencias que presentan los Técnicos Superiores de la ESUNI para resolver problemas laborales y profesionales con el uso de la información?

IDEA A DEFENDER

El diseño de un Programa de Alfabetización Informativa para los Técnicos Superiores de la ESUNI, en función de las necesidades y objetivos de los cargos que ocupan, permitirá el desarrollo de habilidades para el acceso y uso de la información.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de Alfabetización Informativa para los Técnicos Superiores de la Empresa de Servicios ESUNI.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el nivel de Alfabetización Informativa de los Técnicos Superiores de la ESUNI.

- Construir el marco teórico referencial de la investigación a partir de una revisión bibliográfica y un análisis de las tendencias actuales sobre el diseño del programa de Alfabetización Informativa.
- Análisis de las necesidades detectadas en el diagnóstico, teniendo en cuenta estándares y modelos internacionales, para la formación de habilidades informativas.

POBLACIÓN Y MUESTRA

El Total de la población de Técnicos Superiores de la ESUNI es de 191, del cual para la utilización en la investigación se tomó una muestra de cada Unidad Empresarial de Base, por ser muy abarcadora y por la diversidad de puestos de trabajo, estos se estructuraron de la siguiente manera:

- 5 Obreros
- 5 Servicios
- 25 Técnicos
- 10 Administrativos
- 5 Cuadros

Para una muestra total de 30 usuarios, siendo este un 26,17 % con relación a la población de Técnicos Superiores en General.

Herramientas Utilizadas:

Método teórico: Se utilizaron los métodos Análisis síntesis y análisis documental, a partir de consultas de fuentes bibliográficas para identificar conceptos, definiciones, etc.

Métodos empíricos: Se utilizaron como métodos: la observación, la entrevista y el cuestionario concretando los análisis a través de métodos porcentuales básicos en el análisis de los resultados.

Se hace imprescindible abordar las técnicas utilizadas en el estudio de necesidades, pues la selección de las técnicas, arrojaron una gran cantidad de datos que serán necesarios recopilar para el desarrollo de la investigación, de ahí que la elección por tanto recaiga en aquellas que puedan aportar los datos más confiables que permita obtener los resultados más eficientes.

Las técnicas utilizadas en dicho estudio fueron: **análisis documental y la observación participante.**

El análisis documental: Está dedicado a buscar mayor exactitud y disminuir las desviaciones en el proceso de investigación. También se puede añadir que es utilizado para examinar documentos con el objetivo de hacer más explícitos los significados o mensajes. El análisis documental ha sido de gran utilidad pues a través de él determinamos las características esenciales de los usuarios, y detectamos las características fundamentales: Bibliográficas y de contenido, relativas a las fuentes documentales.

La observación participante: Permite obtener información directa o inmediata sobre el fenómeno u objeto que está siendo investigado, al mismo tiempo la información obtenida puede ser verificada mediante otros métodos, ejemplo la entrevista.

En el estudio de las necesidades esta técnica se utilizará fundamentalmente para la obtención de datos a partir de las fuentes no documentales referidas a las actividades.

Estructura Capitular

Los resultados de los objetivos propuestos se han estructurado en 2 Capítulos: En el capítulo I se ofrece el marco teórico conceptual para abordar conceptos relacionados con: Diseño, habilidades informativas, competencias de información, educación del usuario, formación del usuario, aprendizaje permanente, sociedad

de la Información, alfabetización informacional, y otros elementos relacionados con la metodología AMIGA.

En el capítulo II se aplica el estudio de necesidades en la ESUNI. Se identifican usuarios y necesidades en la ESUNI, se diagnostica la organización y su entorno. Se ofrece una valoración de los técnicos superiores en la empresa. Se muestra el resultado del análisis de las técnicas empleadas y se diseña la propuesta de capacitación para los técnicos superiores de la ESUNI.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Diseño

Del italiano *disegno*, la palabra **diseño** se refiere a un **boceto**, **bosquejo** o **esquema** que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. El término también se emplea para referirse a la **aparición** de ciertos productos en cuanto a sus líneas, forma y funcionalidades.

Entre las necesidades de primer orden en el momento del diseño, se encuentran:

- Presentar el aprendizaje y la participación en cuestiones informativas como una vía que conduce a mejores decisiones, es mostrar el proceso de alfabetización informativa como la oportunidad de mejores desempeños mediante el perfeccionamiento de habilidades, conocimientos, valores y esquemas mentales. En estas circunstancias, aprovecharlo significa involucrarse consciente y voluntariamente.

El próximo paso...

- Una vez planteada la importancia de la alfabetización informativa, los formadores deben entonces preguntarse qué significa para las personas que se van a beneficiar. Ciertamente, para todas las personas y en todos los contextos no va a significar lo mismo. Por ello el formador debe, en primer lugar, definir qué es la alfabetización informativa en ese contexto y cómo debe ocurrir este proceso.

Los siguientes...

- A partir de la identificación de necesidades de formación, es importante establecer los objetivos, que deben responder a dos dimensiones fundamentales: el resultado (qué) y el proceso (cómo). A pesar de la existencia de normas, estándares e indicadores de resultado y desempeño en el diseño de la formación en alfabetización informativa se deben estudiar cuidadosamente y adecuarlos a los intereses, deseos, expectativas, necesidades del formador, el aprendiz y la organización.
- Definidos los objetivos, el formador está en condiciones de asumir el diseño, siempre sobre la base de que la alfabetización informativa es un

proceso que: tributa a la formación y desarrollo de tres elementos clave: conocimientos, habilidades y valores y puede realizarse por medio diversas modalidades o estilos de aprendizaje.

1.2. Habilidades informacionales

Las habilidades informacionales están relacionadas con las habilidades que tienen los individuos para: reconocer cuando necesitan información, comprender como la información se diseña, almacena y organiza, identificar y seleccionar los métodos de investigación a los sistemas de recuperación más apropiados, desarrollar y llevar a la práctica estrategias de búsquedas efectivas. Identificar, localizar y recuperar información. Analizar, evaluar y sintetizar la información, usar información eficientemente para lograr un propósito específico, valorar el proceso de búsqueda de información y el producto.

1.3. Competencias de Información

Actualmente, las competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.

Antes de dar a conocer los diferentes tipos de competencias es necesario definir ¿Qué son las competencias? en este caso, nos referimos como competencias a todos aquellos comportamientos formados por habilidades cognitivas, actividades de valores, destrezas motoras y diversas informaciones que hacen posible llevar a cabo, de manera eficaz, cualquier actividad. Las competencias deben entenderse desde un enfoque sistémico como actuaciones integrales para resolver problemas del contexto con base en el proyecto ético de vida.

Las competencias son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado. En todo el mundo cada vez es más alto el nivel educativo requerido a hombres y mujeres para participar en la sociedad y resolver problemas de carácter práctico. En éste contexto es necesaria una educación básica que

contribuya al desarrollo de competencias amplias para la manera de vivir y convivir en una sociedad que cada vez es más compleja; por ejemplo el uso de herramientas para pensar como: el lenguaje, la tecnología, los símbolos y el conocimiento, la capacidad para actuar en un grupo diverso y de manera autónoma.

Para lograr lo anterior es necesario que la educación replantee su posición, es decir, debe tomar en cuenta las características de una competencia como son: El saber hacer (habilidades); saber (conocimiento) y valorar las consecuencias de ese saber ser (valores y actitudes).

Cada vez es más claro que las competencias informacionales son el fundamento de una vida efectiva y productiva en la era de la información. Estas competencias son el conjunto de conocimientos, capacidades (condiciones naturales) y habilidades necesarias para la interacción con la información y la potenciación de ellas, tributan el aprender a aprender como filosofía, el pensamiento crítico como estrategia de aprendizaje y la alfabetización informacional como modalidad de proceso formativo.

1.3.1 Reconocer la necesidad de información.

Comprender que se necesita información; (por qué, cuánta; qué tipo) de información se requiere, así como cualquier limitación asociada (por ej.: tiempo, formato, actualidad, acceso); reconocer que la información está disponible en una amplia gama de formatos en varias localizaciones geográficas y virtuales. La habilidad para articular una pregunta y así desarrollar un enfoque para la investigación es importante. Algunos de los resultados de aprendizaje asociados a esta habilidad son:

- Participa en discusiones de trabajos y ponencias, con usuarios y grupos de trabajo a través de medios electrónicos para identificar temas de investigación.
- Explora las fuentes generales de información para aumentar su familiaridad con el tema.

- Identifica los términos y conceptos claves que describen la necesidad de información.
- Revisa la necesidad inicial de información para aclarar, reformar o refinar la pregunta.

1.3.2 Distinguir entre distintas formas de cubrir la necesidad de información

Ser capaz de identificar qué recursos están disponibles para su explotación, dónde están disponibles, cómo acceder a ellos, los méritos de cada tipo concreto de recursos, y cuándo resulta apropiado utilizarlos. Esto exige una comprensión de los tipos de recursos, (en papel, digital/electrónico, humano, etc.) cuándo utilizar cada uno de ellos; y sus diferencias. Algunos de los resultados de aprendizaje asociados a esta habilidad son:

- Comprende los procesos de producción, organización y difusión de la información, tanto formal como informalmente.
- Comprende la organización del conocimiento en disciplinas y su influencia en el acceso a la información.
- Identifica el valor y las diferencias entre recursos potenciales disponibles en una gran variedad de formatos (por ej. bases de datos, páginas web, conjuntos de datos).
- Diferencia entre fuentes primarias y secundarias y sabe que su uso e importancia varía según las diferentes disciplinas.

1.4. Educación de Usuarios.

Del concepto de educación de usuarios podemos citar el expresado por Wilson

“... la educación es el proceso por el cual se logra que los usuarios de la información, o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar los recursos informativos”.

Según Carpallo “la educación de usuarios es entendida como un conjunto de actividades o actuaciones de carácter pedagógico, que pretende conseguir la máxima utilización de las posibilidades informativas de la biblioteca. No hay que considerar estas actividades como una actividad puntual, sino que deberían convertirse en un servicio bibliotecario de carácter permanente”.

Chopra expresa “La educación del usuario ayuda para aumentar su conocimiento sobre la biblioteca como una fuente primaria de información y como una agena a que los usuarios pueden volverse para la ayuda con sus necesidades de información.”

1.4.1 Formación del Usuario

Es un conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario que es y cómo funciona, cuáles son sus recursos, y que servicios ofrece. Objetivos y recursos: instruir en el conocimiento de los servicios bibliotecarios y en la búsqueda y uso de la información; abrir la biblioteca a su ámbito de influencia y atraer potenciales usuarios Finalidad: elevar el nivel educativo y la curiosidad intelectual; autonomía en el acceso al conocimiento. La formación de usuarios de la información debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje. Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa; así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos.

1.5 Aprendizaje Permanente

El concepto de aprendizaje permanente en la actual sociedad del conocimiento realza el papel activo del individuo en su proceso de adquirir conocimiento que en un universo de profundos cambios e innovación tecnológica debe ser de forma continuada, ya sea en el puesto de trabajo, retornando al sistema educativo formal o de forma autónoma con ayuda de instituciones mediadoras.

Algunas de las características que identifican al Aprendizaje Permanente serían:

- Abarca desde la etapa preescolar hasta después de la jubilación
- Abarca el aprendizaje formal, no formal e informal
- Sus objetivos son la ciudadanía activa, la realización personal, la integración social y aspectos relacionados con el empleo como son la adaptabilidad y empleabilidad.

El Aprendizaje permanente es considerado un factor “clave frente a la incertidumbre económica, el aumento de las desigualdades y la exclusión social”

“El aprendizaje de por vida le permite a los individuos, comunidades y naciones alcanzar sus metas y obtener ventajas de las oportunidades emergentes en el cambiante ambiente global para compartir beneficios. Los ayuda, personal e institucionalmente a enfrentar los retos tecnológicos, económicos y sociales para compensar las desventajas y mejorar el bienestar de todos”

Desde hace varias décadas, organismos, eventos, personalidades reconocidas en ámbitos nacionales e internacionales, alertan sobre la urgencia de que las instituciones de educación superior deben adaptarse a las características de un mundo globalizado en el que el conocimiento se genera e innova de forma acelerada y se difunde con rapidez, en el que las tecnologías de la información y comunicación invaden casi todos los ámbitos de nuestra sociedad, en el que se están produciendo profundos cambios en los valores, actitudes y pautas de comportamiento cultural en las generaciones jóvenes, que demandan nuevas y variadas necesidades formativas. Este nuevo reto consiste en formar sujetos como usuarios inteligentes de la información, lo que implica un incremento de la calidad tanto científica como pedagógica de los cursos, programas y titulaciones que se imparten.

El aprender a aprender y aprender a lo largo de toda la vida no significa exclusivamente la adquisición de conocimientos actualizados, sino que implica la posibilidad de tomar la iniciativa del aprendizaje, la motivación sostenida, la autoestima del sujeto, la capacidad para utilizar las diversas oportunidades de aprender, incluidas las propias experiencias, la posibilidad de aprender con otros, a distancia, en escenarios distintos a los tradicionales, como resultado del desarrollo de las tecnologías de la comunicación y la información.

La convicción de que la educación debe constituirse en un proceso continuo y permanente, a lo largo de toda la vida, (proclamado por la UNESCO) es uno de los fundamentos más importantes que dan sustento y relevancia a los programas de formación de usuarios. Las tecnologías de comunicación digitales, y especialmente Internet, representan, en estos momentos, uno de los retos más acuciantes que tienen ante sí los sistemas educativos. Para brindar una formación ajustada a estas nuevas condiciones, las universidades deberán replantearse nuevos métodos y orientarse a modelos de educación centrados en el estudiante y en el aprendizaje

1.6 Sociedad de la Información

La sociedad actual se encuentra inmersa en grandes cambios a todos los niveles: económico, político, social, laboral, cultural y educativo. Se vive una lucha por estar mejor preparados, y emerge una nueva forma de comprender, asimilar, captar y entender los nuevos conocimientos. En esta ocasión, la información aflora como el elemento clave de la sociedad, indispensable para la creación y distribución del conocimiento.

La información se ha convertido en uno de los recursos más importantes a nivel planetario para el desarrollo y sostenimiento de la humanidad. "Es en la década de los años setenta cuando se comienza a hablar de "**sociedad de la información**" Una sociedad de la información es aquella en la cual las tecnologías que facilitan la creación, distribución y manipulación de la información juegan un papel

importante en las actividades sociales, culturales y económicas. La noción de sociedad de la información ha sido inspirada por los programas de los países industrializados. El término sería más bien político que teórico, pues se presenta como una aspiración estratégica que permitiría superar el estancamiento social. Asimismo, la noción de "sociedad de la información" trae consigo una serie de disposiciones históricas que la emparentan con el cambio de mentalidad desde la arcaica a la moderna. En realidad, la sociedad de la información no existe más que en la imaginación de los utópicos tecnológicos, quienes también han soñado la alfabetización mediática como solución a los problemas del mundo. Con las cinco preguntas esenciales del Center For Media Literacy, el mundo podría cambiar. De igual modo, la sociedad de la información lleva inscrito el marchamo libertario de una sociedad más igualitaria y más justa.

Podemos definir **sociedad de la información** como una ideología basada en los marcos mentales del progreso, el crecimiento y la modernidad, desarrollada a partir del siglo XVIII, sostienen que la incorporación de las TIC en todos los procesos productivos ciertamente facilita la inserción a los mercados globales, donde la intensa competencia obliga a reducir costes y a ajustarse de manera casi inmediata a las cambiantes condiciones del mercado.

Otros autores definen sociedad de la información como "la capacidad para obtener, compartir y procesar cualquier información por medios telemáticos (telecomunicación e informática), desde cualquier lugar y en la forma en que se prefiera", incluso, hay otra definición que hace referencia a que "Todos pueden crear, acceder, utilizar y compartir información y el conocimiento, en donde se desarrolle el potencial de los pueblos y se mejore la calidad de vida".

En el cual vino a abanderar toda una serie de cambios que iban a configurar nuevas pautas sociales. El hecho de que se vincule la sociedad de la información con la información está determinado por la capacidad de desarrollo de la innovación adquirida por algunos países como resultado del aprovechamiento de

factores socioeconómicos y culturales que hicieron posible su posterior adelanto, hecho que indiscutiblemente genera nuevos conocimientos que llevan a una competencia progresiva. Esta "sociedad de la información" va a abarcar la producción en todo el sentido amplio de la palabra el tratamiento y la distribución de la información; y va a exigir, desde el punto de vista técnico, la infraestructura necesaria para su utilización en todos los ámbitos de la economía y de la vida social, y hará que muchas acciones se conformen en torno a esta".

En este sentido, Valenti afirma que: "el surgimiento de la sociedad de la información se debe al hecho de poder transformar la información en conocimiento útil, crear nuevas industrias, nuevos y mejores puestos de trabajo y mejorar la forma de vida de la sociedad en su conjunto por medio de un desarrollo basado en el uso del conocimiento".

Comparte y amplía este criterio Linares, quien señala que: "las sociedades de la información se caracterizan por basarse en el conocimiento y en los esfuerzos por convertir la información en conocimiento. Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento. Otra dimensión de estas sociedades es la velocidad con que dicha información se genera, transmite y procesa. Actualmente, la información puede obtenerse de manera prácticamente instantánea y, muchas veces, a partir de la misma fuente que la produce, sin distinción de lugar".

El advenimiento de la sociedad de la información trae consigo una serie de cambios y transformaciones que han influido en todas las esferas sociales. A pesar de su difusión, es una realidad que la inmensa mayoría de las personas no tienen la posibilidad de acceder a los beneficios que supone el desarrollo de esta sociedad. En este orden, el esfuerzo de la humanidad por alcanzar mejoras sociales hacia todos niveles, es una eterna prioridad.

En el año 2003, en la Declaración de Principios de Ginebra, se expresó el deseo y el compromiso de "construir una sociedad de la información centrada en la

persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas con pleno respeto y en defensa de la Declaración Universal de Derechos Humanos".

Igualmente en la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información se pronunció por lograr una sociedad de la información: "es imprescindible establecer y desarrollar el acceso a la información y al conocimiento, así como integrar a todas las partes interesadas con las posibilidades que ofrecen los diferentes programas existentes con vista a acrecentar, tanto las competencias como las posibilidades de acceso de los usuarios y la diversidad de opciones existentes, así como para posibilitar que dichos usuarios desarrollen las soluciones que mejor se ajusten a sus necesidades de información".

Contribuir a la formación de la sociedad de la información implica propiciar y favorecer una serie de iniciativas, o acciones concretas orientadas a un nuevo desarrollo, basado en la participación y la capacidad de generación, difusión y utilización de los nuevos conocimientos. Es importante que las personas sepan reconocer que la información es necesaria para resolver los problemas de la vida; del mismo modo, es indispensable que sepan localizar, evaluar, seleccionar y aplicar la información adecuada y pertinente.

1.7 Alfabetización Informacional

Para los que no ahondan en la expresión "Alfabetización Informacional" (ALFIN), esta frase generalmente es interpretada como la capacidad para dominar aspectos elementales en el uso de ordenadores y también en ocasiones suele ser relacionada con otras alfabetizaciones como: alfabetización informática, alfabetización en redes, etc. es necesario precisar que entre ambas nociones

existen notables diferencias e interrelaciones, estas últimas son sólo un escalón en la búsqueda de una (ALFIN).

En este sentido Bawden hace una revisión de estos conceptos a fin de distinguir la (ALFIN) y la Alfabetización digital de las Alfabetizaciones basadas en destrezas específicas, considerando la (ALFIN) mucho más abarcadora y que se sirve o complementa de las primeras.

Según Bawden, y otros autores el término (ALFIN) fue utilizado por vez primera por Paul Zurkowski en 1974, quien contemplaba la (ALFIN) como resultante de la transformación de los servicios bibliotecarios tradicionales en innovadoras entidades suministradoras de información. En este caso la (ALFIN) se asoció al uso eficaz de la información dentro de un entorno laboral y más específicamente con la resolución de problemas.

Zurkowski expreso:

“Pueden considerarse alfabetizados, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas”.

La (ALFIN) está encaminada al aprendizaje y hacia la adquisición de habilidades para que un individuo pueda actuar de manera autónoma en un contexto creciente de información, disponible y accesible en cualquier formato, una sociedad donde el conocimiento se renueva constantemente, aparecen y se diversifican diferentes disciplinas. Tales retos demanda de un individuo creativo, reflexivo, que tenga la capacidad de tomar partido desde una posición justa y ética para el bien de su comunidad. Para enfrentar estos retos, ya no es suficiente la alfabetización lectoescritora la que aún muchos seres humanos no tienen la posibilidad de alcanzar, por lo que la sociedad misma con el surgimiento de Internet y otras facilidades que brindan las TICs han impuesto otras alfabetizaciones, de las cuales, la más abarcadora es la (ALFIN). Con relación a su definición, pueden encontrarse en la literatura gran diversidad de ellas y también opiniones al

respecto, por lo que se citan las más relevantes como es el caso de la que hace el Comité Presidencial de ALA en 1989, y que es ampliamente conocida.

“Será instruida en información una persona capaz de reconocer cuando necesita información y tiene la habilidad de localizarla, evaluarla, y usarla eficazmente”

Doyle (1992), considera una persona instruida en información si: reconoce que la información precisa y detallada es la base para una toma de decisiones inteligente; reconoce la necesidad de información; formula preguntas basadas en esa necesidad de información; identifica las fuentes potenciales de información; desarrolla estrategias de búsqueda con éxito; accede a fuentes de información que incluyen tecnología informática y otras; evalúa la información; organiza la información de cara a una aplicación práctica; integra la información nueva en un área de conocimiento existente; utiliza la información en el pensamiento crítico y la resolución de problemas.

También muy conocida es la de Johnston y Webber

*“Alfabetización informacional es la adopción de una conducta adecuada ante la información, con el fin de identificar a través de cualquier canal o medio una información bien ajustada a las necesidades de información, conduciendo a un uso sabio y ético de la información en la sociedad”**

Muy importante es el aporte de C. Bruce basado en experiencias prácticas que ha emergido en un Modelo y se basa en siete concepciones, que llama “Las siete caras de la “Alfabetización Informacional”

Al respecto, los participantes de la Reunión de Expertos sobre AIFIN, reunidos en Praga (2003), propusieron, entre otros el siguiente principio:

“La Alfabetización Informacional comprende el conocimiento y necesidades de los individuos y la habilidad para identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar información eficazmente para enfrentar aspectos o problemas, es un prerrequisito para participar eficazmente en la Sociedad de la Información y

es parte de los derechos básicos de la humanidad para un aprendizaje de por vida”

Una reunión similar fue celebrada dos años después en Alejandría. Parte de esa proclamación, dice textualmente «La Alfabetización informacional yace en el centro del aprendizaje de por vida. Potencia a las personas en las vías para buscar, evaluar, usar, y crear información en forma efectiva para alcanzar sus metas personales, sociales, ocupacionales y educacionales. Es un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones».

1.7.1 Programas y estrategias de Alfabetización Informacional

La planificación formal de actividades de formación en habilidades de información debe comenzar con un entendimiento del estado de la AIFIN de los usuarios a los cuales vamos a dirigir los programas de formación con el fin de reconocer las necesidades reales y " entallarlos " adecuadamente, teniendo en cuenta los cursos que exigen a los estudiantes desarrollar habilidades de investigación, lo cual constituye un marco adecuado para la implementación y evaluación de estas habilidades. Sobre el diseño de los programas de AIFIN, su evaluación, y cómo influyen en la mejora de las habilidades de información hay infinidad de ejemplos.

La Universidad de Albertay Dundee, desarrolló una estructura para proporcionar una herramienta o guía basada en los siguientes principios: desarrollar un rango indicativo de habilidades de TICs y habilidades de Información a partir de normas establecidas y emergidas nacionalmente. Asociar estas habilidades con resultados de aprendizaje y buscar opciones para integrar el desarrollo de habilidades dentro de la enseñanza, el aprendizaje y las estrategias de evaluación; dondequiera que es posible evaluar las habilidades de alfabetización de información debe integrarse dentro de los objetivos de evaluación de la disciplina para evitar la sobrevaloración y la reafirmación adicional de su relevancia a los usuarios. El programa consta de cuatro módulos o apéndices. El apéndice A contiene los extractos de la estructura,

mostrando la filosofía del programa de Alfabetización de Información, razón, objetivos educativos, resultados del programa, estrategias de valoración y enseñanza. Los resultados de aprendizaje están disponibles en el Apéndice B. El Apéndice C contiene ejemplares de las especificaciones del programa, y el Apéndice D proporciona los resultados del programa de muestra.

La agenda puesta en los más importantes modelos de AIFIN (ACRL, SCONUL, Bruce) respecto a las habilidades de orden superior, implica una demanda curricular. Tan es así que los verbos utilizados en los modelos para describir estas habilidades son similares a los utilizados en el lenguaje didáctico para describir los resultados de aprendizaje. De esta manera, la necesidad de habilidades avanzadas de AIFIN debe ser dirigida por una estrategia de enseñanza y aprendizaje que incorpore la evaluación, comparación, reflexión e intercambio de opiniones. Con toda probabilidad, la enseñanza de AIFIN experimentada de forma aislada, no coincidente con los objetivos curriculares, puede ser irregular e incompleta.

Una verdadera integración es cuando están profundamente empotradas y la instrucción en las habilidades de información son tan prevaletes que los usuarios ni siquiera son conscientes que está pasando. Su aprendizaje debe concretarse en el contexto de los paradigmas de investigación de una disciplina específica que involucre a ambos, el conocimiento sobre el contenido de un tema específico y el proceso de investigación y recuperación de la información en esa disciplina. El conocimiento y comprensión sobre la disciplina es lo que permite al usuario poder evaluar críticamente la investigación e información en esa disciplina.

Estos programas deben planearse estratégicamente dentro del diagnóstico y llevarse a cabo en cierto modo que le permita al usuario comprender las complejidades del universo de la información. A menos que ellos aprendan este conocimiento en el contexto de la disciplina y se les muestre cómo puede

ayudarlos a lograr buenos resultados, es improbable que le den verdadera importancia.

Es responsabilidad de las Empresas preparar a los usuarios para que pueda asumir de manera independiente la actualización y especialización de sus conocimientos, habilidades y modo de comportamiento. En tal sentido juegan un importante papel las estrategias de aprendizaje orientadas a la búsqueda, procesamiento y fijación de la información con el objetivo de lograr un pensamiento teórico, reflexivo que fomente la ejecución independiente y creadora del alumno.

En Cuba específicamente, fue propuesta una “Estrategia para educar usuarios” dirigida a los estudiantes de Ingeniería mecánica en la Universidad de Cienfuegos, en la que se indican un grupo de acciones a realizar por la Dirección de Información Científico Técnica (DICT) y por la carrera; la cual contribuye a la formación y el desarrollo de habilidades en el uso y manejo de la información.

En el Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa Provincia Holguín - Cuba fue propuesto el Trabajo de Diploma de Diagnóstico de Necesidades Informativas y propuesta de Alfabetización Informacional para los comerciales de la Empresa de Servicios Técnicos de Computación, Comunicaciones y Electrónica del Níquel, SERCONI. De la Autora: Ramona Estupiñan Gómez, y la Tutora: Lic. Adys Dalmau Muguercia y Consultante: Ing. Henry Loo Legra.

1.7.2 Importancia y justificación de la ALFIN

La ALFIN se ha convertido en una necesidad y una exigencia en las empresas. Muy pronto los usuarios se evaluarán por sus conocimientos y por el valor añadido que puedan generar, por tanto el principal reto será potenciar la adquisición, estructuración y organización del conocimiento, desarrollando el capital intelectual de los usuarios y dotándolos de una amplia lista de habilidades y competencias de información.

Al respecto, Paulette Bernhard expone algunas razones que justifican la necesidad de emprender acciones de ALFIN, tales como:

a) el crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier formato; b) una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente; c) una economía fuertemente basada en actividades de servicio y apelando a tecnologías en rápido desarrollo; d) la necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de la vida, así como que aprendan a aprender en una perspectiva de solución de problemas; e) la necesidad absoluta de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación; f) la demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e Internet, y de evaluar y gestionar la información interna y externa, así como llevar a cabo actividades de alerta; g) la evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basado en los cursos y en la solución de problemas; h) el impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudiantes y el éxito escolar.

Por otra parte, los participantes en el Coloquio de Alejandría consideraron que: es crucial para las ventajas competitivas de las personas, las empresas (especialmente las pequeñas y medianas), regiones y naciones; provee la vía para un efectivo acceso, uso y creación de contenidos en apoyo al desarrollo económico, la educación, salud y otros servicios para la población y para otros aspectos de las sociedades contemporáneas y por tanto, brinda el principio vital para satisfacer las metas de la Declaración del Milenio y la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información; va más allá de las actuales tecnologías, y abarca el aprendizaje, el pensamiento crítico y las habilidades de interpretación cruzando fronteras profesionales y potenciando a individuos y comunidades.

1.7.3 Estándares y Modelos de ALFIN más utilizados

1. Normas Australianas (ANZIIL y CAUL) (seis normas y 19 indicadores)

2. IFLA. En este modelo, las habilidades se derivan de tres áreas: a) el acceso a la información, b) la evaluación de la información y c) el uso de la información.

3. “Las Siete Caras de la Alfabetización Informacional”. C. Bruce (ella utilizó el método fenomenográfico para identificar siete diferentes maneras de experimentar la AIFIN. Estas son:

- Categoría 1: la concepción basada en las tecnologías de la información,
- Categoría 2: la concepción basada en las fuentes de información,
- Categoría 3: la concepción basada en la información como proceso,
- Categoría 4: la concepción basada en el control de la información,
- Categoría 5: la concepción basada en la construcción de conocimiento,
- Categoría 6: la concepción basada en la extensión del conocimiento,
- Categoría 7: la concepción basada en el saber

4. Modelo de The Big Six Skills (1990): consta de seis habilidades: Fuente: Eisenberg, M., y Berkowitz, R. (1990). Information Problem-Solving: the Big Six Skills approach to library and information skills instruction.

1. Definición de la tarea.

1.1 Define el problema e información

1.2 Identifica la información necesaria para completar la tarea (para resolver el problema de información)

2. Identifica las estrategias de búsqueda.

2.1 Determina la colección de posibles recursos (lluvia de ideas)

2.2 Evalúa los diferentes posibles recursos para determinar las prioridades.

3. Localización y acceso.

3.1 Localiza recursos (intelectualmente y físicamente)

3.2 Encuentra información dentro de los recursos

4. Síntesis.

4.1 Organiza la información de múltiples recursos

4.2 Presenta la información

5. Uso de la información.

5.1 Une (ej. lee, oye, mira, toca) la información de un recurso

5.2 Extrae la información relevante de un recurso

6. Evaluación.

6.1 Juzga el producto (efectividad)

6.2 Juzga el proceso de solución de problemas de información (eficacia)

Identificación de los contenidos de enseñanza

Modalidad: Presencial

Sede: Empresa de Servicios del Níquel ESUNI

Estrategia docente: el curso cuenta con elementos expositivos y con una parte fundamental práctica para lograr habilidades en gestores de contenidos.

Medios de enseñanza a utilizar durante el desarrollo de la actividad: proyector de presentaciones y computadora.

Tiempo: 96 h.

Organismo responsable: Instituto Superior Minero Metalúrgico. Facultad de Humanidades. Dpto. Bibliotecología y Ciencia de la Información.

Cantidad de créditos: 2 (48 h. por cada crédito)

Métodos de enseñanza para la ejecución del Programa.

El aprendizaje debe ser la perspectiva a desarrollar en los métodos, así como para fomentar el pensamiento crítico, la reflexión, construir sobre el conocimiento que poseen los técnicos superiores, y en la creación de nuevos conocimientos, asimismo lograr la interrelación con los contenidos impartidos y los métodos para el desarrollo de habilidades. En el programa se utilizarán variados métodos.

Estructura del Programa:

La estructura del Programa permitirá la interrelación entre todos los componentes del Programa, y los métodos y contenidos interrelacionados con el currículo, iniciativas y necesidades de la organización a través de: Conferencias, Seminarios, Taller, Técnicas grupales, etc. Se impartirá de forma insertada en los cursos de postgrado que ofrece el Departamento de Bibliotecología Instituto Superior Minero Metalúrgico.

Evaluación.

Para la Evaluación se tuvieron en cuenta las normas declaradas por los ALA y los Indicadores que propone la Unesco para evaluar actividades de ALFIN se realizarán:

Ejercicios prácticos sobre búsqueda de fuentes de información.

- Acceder de forma práctica al tutorial de ALFIN para la ESUNI y explicar su importancia.
- Ejercicios para determinar diferentes servicios y el tipo de información que ofertan los centros especializados.
- Cuestionario de preguntas y respuestas para comprobar el cumplimiento de los objetivos.

Al finalizar el curso recibido, los técnicos superiores de la organización deben:

Declarar los conocimientos y las habilidades adquiridas en la puesta en práctica del sistema de Gestión de Recursos de Información en las Organizaciones.

1.7.4 Tendencias internacionales de ALFIN

Estados Unidos y Canadá

En las últimas dos décadas, la ALFIN se ha convertido en una meta educativa bien establecida a todo lo largo de los Estados Unidos y Canadá. Asociaciones e instituciones han establecido normas e indicadores que definen cuáles son las habilidades que hacen de una persona “alfabeto en información”. El término Information Literacy se volvió parte del vocabulario de las bibliotecas académicas norteamericanas después de los años 80, con la creación de un Comité Presidencial sobre ALFIN en ALA. que junto con la American College Research Libraries (ACRL) establecen en el año 2000 las “Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior” en la cual definen 5 normas con 22 indicadores de rendimiento y resultados esperados para cada uno.

México, España y América Latina

La alfabetización de información es todavía una actividad dispersa en la región latinoamericana. El número de instituciones que tienen programas formales de ALFIN son pocos, y tienden a quedar en la educación superior. Los países que tienen una actividad mejor fundada son España y México, aunque la ALFIN no es aún una actividad oficial de aprendizaje en el currículo de la mayoría de instituciones. No hay un término unificado para denotar la ALFIN en el mundo hispanohablante. Los españoles utilizan la frase ALFIN como traducción de "information literacy". Sin embargo, el término que se ha acuñado en México, y usó en algunos países de América Latina.

La primera conferencia de ALFIN hispanohablante fue organizada en Juárez, México en 1998, un congreso que se celebra cada dos años. Ha sido un lugar de reunión para algunos especialistas de competencias de información de los Estados Unidos y América Latina.

España ha organizado un grupo de expertos de ALFIN que se encuentran para debatir experiencias y proyectos bajo el paraguas de ALFIN. También es destacable señalar el Seminario celebrado en febrero de 2006 en Toledo que tuvo por objetivo analizar la aplicación del concepto y la situación de los programas de ALFIN en España.

En general, en América Latina la ALFIN es aún muy incipiente. En la literatura consultada aparecen aisladamente algunos trabajos en Brasil, Argentina, Chile. Hay que tener en cuenta que en estos países aún existen personas que no saben leer y escribir en formatos y medios tradicionales y que la ALFIN demanda recursos y una política educacional encaminada a enfrentar las transformaciones de esta sociedad cambiante y globalizada. En Cuba, aunque se han realizado un grupo de acciones importantes para desarrollar las aptitudes o habilidades informacionales en nuestra sociedad, con la incorporación de la instrucción de habilidades tecnológicas en las escuelas primarias, secundarias, universitarias y

en los clubes de computación, ello es insuficiente. Las referencias de programas de AIFIN son escasas, la mayoría a partir de comienzos del presente siglo, específicamente en la educación superior, con un mayor aporte de Ciencias Médicas, pero su importancia no es justamente valorada en todas las universidades y menos aún en los niveles precedentes. Algunas dificultades y deficiencias sobre el trabajo Docente Metodológico en relación con las habilidades de información y el uso de las TICs, fueron encontradas en un estudio realizado en la Universidad de Ciencias Informáticas, donde se declara que “la Educación Superior en Cuba no ha desarrollado aún una concepción metodológica propia para llevar a cabo la asimilación de las TICs en el Trabajo Docente Metodológico”

1.7.5 Resumiendo la actividad de ALFIN a nivel global, Rader plantea:

Entre los países en vías de desarrollo, África del Sur y México han comenzado algunas iniciativas.

En los Estados Unidos, se han desarrollado normas para la alfabetización de información para ayudar a bibliotecarios y profesores en la educación de los ciudadanos a adquirir habilidades de información.

1.7.6 En torno a las teorías de la Alfabetización Informacional

En este contexto, donde se produce un crecimiento exponencial de la información y la diversidad de posibilidades de acceso; la demanda socio-laboral basada en el dominio del análisis, la gestión, recuperación y evaluación de la información; la economía basada en actividades de servicio y apoyada en las tecnologías, así como la necesidad de adquirir y desarrollar aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, para la solución de problemas, impulsan la implementación de una ALFIN.

"La ALFIN se ha utilizado para definir todo del ciclo de la información que va desde la búsqueda de datos, pasa por el uso de la información y finaliza con la generación y distribución de los conocimientos"

La ALFIN está dirigida a promover un tipo de educación capaz de crear o fomentar competencias en las personas para el uso de la información. Según Contreras, este tipo de educación se promueve básicamente para que las personas por medio de destrezas sean capaces de acceder a información pertinente a su necesidad con la habilidad de evaluar de manera crítica esa información, y generar conocimientos.

"La ALFIN es necesaria debido a la proliferación de recursos y de posibilidades de acceso a la información. Como se ha expuesto, los individuos se enfrentan a múltiples alternativas para elegir información en sus estudios, en su puesto de trabajo y en su vida privada. Se puede disponer de información a partir de los centros de recursos comunitarios, las organizaciones profesionales o de intereses específicos, las empresas y los proveedores de servicios, los medios de comunicación, las bibliotecas e Internet. Cada vez más, la información llega sin filtrar, lo que suscita interrogantes sobre su autenticidad, validez y fiabilidad"

Diversos autores han aportado sus concepciones sobre la ALFIN; este es el caso de Bawden, quien plantea que pueden considerarse alfabetizadas completamente en información las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo y han adquirido las técnicas y destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales y las fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas.

En su concepto sobre ALFIN, la American Library Association (ALA) establece que: "una persona debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad para localizarla, evaluarla y utilizarla con efectividad". También afirma que "los individuos alfabetizados informacionalmente son aquellos que han aprendido cómo aprender. Ellos saben cómo aprender porque saben cómo está organizado el conocimiento, cómo encontrar información y cómo emplear la información de manera que otros puedan aprender de ellos".

En su interpretación, Doyle define a la persona competente en información como alguien que reconoce que la información precisa y detallada es la base para una toma de decisiones inteligente; que reconoce la necesidad de información y formula preguntas basadas en esa necesidad de información; una persona capaz de identificar fuentes potenciales de información; que desarrolla con éxito estrategias de búsqueda; organiza la información y utiliza la información en el pensamiento crítico y la solución de los problemas.

Butterworth, por su parte, expresa que la *"AIFIN es un requisito previo para que la ciudadanía participe en la sociedad; para la producción del conocimiento; y que, a su vez, es muy importante para tratar los problemas globales que desafían al planeta y la supervivencia de las civilizaciones"*.

Entre las razones para la formación de una AIFIN, Benhard considera:

- El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier forma de presentación.
- La necesidad de que la información se analice continuamente para verificar su autenticidad, validez y credibilidad.
- La utilización de las tecnologías en las actividades económicas de servicios.
- La adquisición y desarrollo de aptitudes utilizables a lo largo de toda la vida es independiente de la motivación de cada individuo para aprender a aprender en función de la solución de problemas.
- La actualidad que deben tener los métodos o las técnicas para la práctica de la investigación.
- Las habilidades para utilizar la tecnología, buscar información en fuentes electrónicas e Internet, su evaluación, la gestión de información interna y externa, así como el establecimiento de servicios de alerta que se les piden a los aspirantes a algún empleo.
- La formación de los usuarios debe basarse en los recursos y en la solución de problemas.
- La capacidad para utilizar la información tiene relación con el éxito en los estudios.

- Estas percepciones se orientan a la importancia de un uso sistemático de la información, enfocado a la capacidad de las personas en reconocer cuándo necesitan información, y en la habilidad para localizarla, evaluarla y utilizarla efectivamente.

1.7.7 Hacia una sociedad Alfabetizada en Información

El contexto actual exige fortalecer los conocimientos y elevar el desarrollo de habilidades que permitan interactuar con un medio más competitivo e inevitablemente sofisticado. Saber trabajar con la información y utilizar las tecnologías son elementos importantes de evolución hacia una sociedad de la información, y su importancia puede verse justificada, entre otras razones, por la alta desigualdad que existe entre las personas y en cada país en este sentido.

"En las comunidades, los agentes culturales y sociales tienen grandes tareas. Deben intentar la búsqueda de contribuciones de diversas instituciones que radiquen en la comunidad. Deben desarrollarse estudios locales para considerar las condiciones de cada lugar. En función de cada situación particular, este agente cultural debe preparar su propio plan estratégico para crear hábitos de aprendizaje y desarrollar otras acciones fundamentales. En áreas urbanas, donde puedan existir mejores condiciones, pueden lanzarse muchos programas, no sólo para reducir el abismo digital sino también para disminuir el abismo de la AIFIN o el abismo de la cultura informacional"

Según este orden, uno de los espacios más convenientes para la AIFIN son las escuelas de bibliotecología y ciencias de la información. Estas tienen una altísima responsabilidad en la conducción no sólo de investigaciones, sino en la formación de profesionales de la información que garanticen y apoyen estas tareas. Existen diferentes programas bien desarrollados para que las personas asimilen habilidades informacionales. Estos pueden ser impartidos por especialistas en información, profesores, bibliotecarios, entre otros, para lograr una AIFIN. Todos los ciudadanos deben conocer y exhibir habilidades informacionales que permitan

solucionar problemas, del mismo modo que deben saber aplicar estas habilidades para mantenerse informados. Las escuelas de bibliotecología y ciencias de la información pueden ejercer una influencia directa en las comunidades, sus estudiantes pueden enseñar estas habilidades a los ciudadanos. Esta puede ser una contribución importante a cargo de las escuelas de bibliotecología y ciencias de la información. Una AIFIN demanda nuevos enfoques.

CAPITULO II

2. APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE NECESIDADES EN LA ESUNI

2.1 Usuarios y Necesidades de Información en la ESUNI

Las necesidades de Información dependen, por una parte, de los problemas que la sociedad, la organización o la comunidad deben resolver con su actividad, y por otra, de los recursos útiles disponibles para la solución de tales problemas. Por ello, la necesidad de información, puede existir sin que las personas las conozcan o dominen completamente. Según Núñez Paula (2000), los estudios de necesidades “están encaminados específicamente a la investigación de los requerimientos de formación e información de las organizaciones o comunidades y de los grupos y personas que desarrollan su actividad en el contexto de su cultura, sus metas y aspiraciones”

Aspecto de gran importancia por los resultados que se obtienen, el cual se toma en cuenta en el desarrollo de la presente investigación, tributando al objetivo general de la misma.

De la aplicación del cuestionario y la observación participante (Anexo 1 y 2) se determina que las necesidades informativas están identificadas y en correspondencia con la necesidad de poder identificar cuando tienen una necesidad de información, donde satisfacerla (desconocimiento de las fuentes), como diseñar estrategias de búsqueda, como validar y comparar información para la toma de decisiones y como generar nueva información.

En cuanto a las necesidades formativas se determinó como esencial la formación de habilidades para la gestión y comunicación de la información, así como el desarrollo de cursos, regulaciones, leyes, resoluciones, y otros tipos de conocimientos técnicos y legales.

En el estudio de necesidades se utilizó los fundamentos teóricos de la Metodología “AMIGA” (Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en las organizaciones y comunidades), desarrollada por el Dr. C. Israel A. Núñez Paula, la cual permite identificar las necesidades de información, conocimiento, aprendizaje y recursos de la organización.

La metodología seleccionada consta de nueve procesos que conforman un sistema, donde los resultados de la aplicación de un proceso inciden directamente en el siguiente. No obstante se utilizarán solamente 3 procesos, con los cuales se puede llegar al diagnóstico lo cual es la base de todos los procesos y el elemento de constante atención, producto a que las necesidades varían en el tiempo. Se tiene en cuenta para ello la teoría planteada por Núñez Paula, de que esta metodología puede ser aplicada parcialmente (una parte de sus procesos), puede variar también en alcance (para Gestión de Información, del Conocimiento o del Aprendizaje Organizacional), y puede adecuarse a la preparación del personal que debe intervenir en el proceso de cambio; lo cual corrobora que no constituye un proceso lineal sino cíclico, interactivo, constante y permanente.

2.2 Metodologías referentes al estudio de necesidades de información

Sobre las metodologías referentes al estudio de necesidades de información, algunos trabajos y obras de autores hacen alusión a diferentes metodologías y técnicas a emplear para determinar las necesidades informativas de los usuarios, ejemplo de ello, son los autores thailandeses Francis Devadason y P.Lingam (1997), ellos proponen una metodología que consta de cinco etapas principales: estudio de las temáticas, estudio del usuario, entrevista formal con el usuario, identificación y análisis de las necesidades de información y estudio de la organización y del entorno.

Por otra parte, la metodología AMIGA del autor Israel Núñez, utilizada para este estudio, consta de diferentes procesos tales como: diagnóstico de la organización y su entorno, identificación y registro de los usuarios internos.

2.2.1 La metodología AMIGA

La metodología AMIGA es utilizada en el presente trabajo, pues como explicamos en el capítulo anterior la existencia de materiales acerca del tema es insuficiente. Esta metodología es desarrollada por Dr. Israel Núñez Paula para identificar las necesidades de formación e información de los usuarios, AMIGA es el nombre

utilizado por el autor, que significa Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en las organizaciones y comunidades.

Esta metodología permite, que los usuarios tomen conciencia de cuáles son sus verdaderas necesidades de información, e identifiquen las características de la información requerida que deben caracterizar los servicios de información que han de recibir, con el objetivo de contribuir a desarrollar su nivel sociocultural y profesional.

En la investigación, no se emplean todos los pasos de la metodología, sino aquellos pasos tales como:

- Caracterización de la organización y su entorno.
- Categorización o Segmentación inicial del mercado de la información.
- Determinación de las necesidades de información.

2.3 Proceso 1: Diagnóstico de la organización y de su entorno

La Empresa de Servicios del Níquel ESUNI se crea mediante la Resolución 809 de la entonces Comisión Nacional del Sistema de Dirección de la Economía, con fecha 31 de Julio de 1993 con el nombre de Empresa de Servicios de la Unión del Níquel. La misma es autorizada por la Resolución 103 del MINBAS de Fecha 9 de Agosto de 1993, que es la fecha oficial de su puesta en funcionamiento. Debido al proceso de perfeccionamiento y a los cambios operados en la empresa se aprueba en marzo del 2001 el cambio de denominación de la entidad por el actual. Las oficinas centrales se encuentran ubicadas en calle 9na. No. 127 Reparto Rolo Monterrey, Moa, Holguín. El 5 de Febrero de 2001 se aprueba la implantación del Perfeccionamiento Empresarial.

La organización nace con el objetivo de centralizar todos los servicios internos de las diferentes empresas productoras de Níquel y otras de servicios especializados a fin de liberar a sus dirigentes de la responsabilidad de esa esfera y que pudieran dedicar todo su tiempo a la atención de su objeto social fundamental y a la elevación de la eficiencia económica productiva de sus entidades. Pertenece al Grupo Empresarial Cubaníquel y se encuentra subordinada al Ministerio de la Industria Básica.

La organización está inmersa en el rediagnóstico de los 18 sistemas que integraban el Sistema de Dirección y Gestión y ya implantó los cuatro nuevos sistemas que son el de comunicación, el de gestión ambiental, el de gestión de la innovación y el de capital humano

Para el desarrollo de nuestro objeto empresarial contamos con una estructura formada por 4 áreas de regulación y control, 2 departamentos y 12 Unidades Empresariales de base que le damos a conocer.

- UEB #1 Gastronomía
- UEB #2 Gastronomía
- UEB #3 Gastronomía
- UEB Hotelería
- UEB Transporte
- UEB Mantenimiento
- UEB Fábrica Productos Alimenticios
- UEB Servicios Generales
- UEB Agropecuaria
- UEB Servicios Nicaro
- UEB Servicios Felton
- UEB Comercial
- Dirección General
- Dirección Técnica
- Dirección de Economía y Finanzas
- Dirección de Recursos Humanos
- Dpto. Jurídico y Vivienda
- Dpto. de Auditoría y Control

Además de las UEB enclavadas en el territorio de Moa, Nicaro y Felton además, la empresa posee unidades pertenecientes a la UEB Hotelería ubicadas en el Municipio de Holguín y en la provincia las Tunas.

Los principales clientes son las empresas del grupo Cubaníquel aunque también ofrecemos servicios a terceros. Los servicios fundamentales que nos identifican son de alimentación, hospedaje y transporte.

La ESUNI es clasificada como una empresa grande debido al volumen de los servicios que presta y la cantidad de trabajadores. La plantilla está compuesta por más de dos mil trabajadores. Al analizarse la composición de la fuerza laboral de acuerdo a la categoría ocupacional a la que pertenecen se aprecia que el 75% del total del personal pertenecen a las categorías obrero y servicios lo que se corresponde con la misión de la empresa.

Actualmente cuenta con 2672 trabajadores de ellos 68 Dirigentes, 62 Administrativos, 191 Técnicos Superiores, 189 Técnicos Medios, 718 de Servicios y 1444 Obreros.

MISIÓN

La Empresa de Servicios del Níquel ESUNI, Suministra Servicios Gastronómicos, de Transporte y Hospedaje en el tiempo previsto con calidad y bajos costos, a los trabajadores de la Industria Cubana del Níquel. Para esto cuenta con una eficaz tecnología y Recursos Humanos consagrados con un alto sentido de pertenencia a la entidad.

VISIÓN

Somos una organización de Competitividad Internacional, capaz de brindar Servicios Gastronómicos, de Transporte y Hospedaje con una alta calidad y profesionalidad.

Lema Comercial

“Siempre a su Disposición”

Los valores Compartidos de nuestra entidad son:

VALORES ESTRATÉGICOS

- **Ética:** Es el rasgo que nos distingue en todas las relaciones laborales con énfasis en el servicio al cliente.
- **Eficiencia:** Somos previsores y buscamos exactitud en cada uno de los procesos de la entidad. Promocionamos el uso racional de los recursos en nuestras actividades cotidianas.
- **Profesionalidad:** Es una cultura que nos identifica. Donde se da Respuesta eficaz en la gestión para que facilite un servicio de excelencia con consciencia económica, amor al trabajo, y la convicción de brindar lo mejor de sí con alto sentido del deber social adquirido.
- **Calidad en los Servicios:** Es la excelencia demostrada en nuestros procesos, es el resultado máximo de la preparación de nuestros recursos humanos, es nuestro disfrute y el del pueblo donde se encuentran enclavadas cada una de nuestras entidades cubanas.

VALORES TÁCTICOS:

ETICOS

- **Sentido de Pertenencia:** Estamos identificados y comprometidos con nuestros clientes para brindarles la atención requerida, satisfaciendo todas sus expectativas con calidad y en el momento deseado.

PRÁCTICOS

- **Trabajo Equipo:** Trabajamos unidos, desarrollando habilidades individuales en función de aportar soluciones estratégicas que permitan alcanzar nuestros objetivos empresariales con calidad y eficiencia.

DESARROLLO

- **Responsabilidad:** Nos responsabilizamos permanentemente con el compromiso contraído hacia nosotros mismos, nuestros colectivos de trabajo y la sociedad cubana.

- **Consagración:** Trabajamos con el máximo Aprovechamiento de nuestras actividades laborales, partiendo de que el trabajo es un deber social, la única fuente de riqueza y la vía para materializar los objetivos sociales y personales.

OBJETO SOCIAL

1. Servicios de alimentación.

- Comedores obreros, cafeterías, restaurantes.

2. Servicios de alojamiento en Albergues, Hoteles, Casas de Visitas, Villas de Descanso.

3. Servicios de Transporte con Ómnibus, Microbús, Rastras y Camiones y autos ligeros.

4. Servicios de Mantenimiento Automotor.

- Fregado y Engrase.
- Ponchería.
- Chapistería y pintura.
- Serviciado de baterías.

5. Servicios a Trabajadores y sus familiares.

- Atención y cuidado de los niños (Jardín de la Infancia).
- Reparación de viviendas.
- Pintura a Viviendas.
- Servicios gastronómicos en Restaurantes, Circulo Social, Bar, Piscina.
- Alquiler de transporte para casos sociales.
- Alquiler de transporte para mudanza.
- Servicios de tapicería.
- Reparación de colchones.
- Chapistería y pintura de equipos electrodomésticos.
- Servicios de carpintería.
- Planes vacacionales.
- Chequeos de emulación.

7. Servicios de Mantenimiento Civil e Industrial.

- Mantenimiento civil a viviendas.
- Pintura a instalaciones.
- Carpintería.
- Chapistería y pintura de equipos electrodomésticos.
- Mantenimiento y reparaciones de equipos industriales y electrodomésticos.

8. Servicios de confecciones y producciones textiles e industriales.

- Producción de mangas y sectores para electrofiltros,
- Producción de morrales, sogas.
- Tapicería.
- Almohadas.
- Colchones.

9. Servicios de Imprenta.

- Reproducción de documentos, libros, modelos.

10. Servicios de limpieza.

- De instalaciones, Oficinas, exteriores.
- Servicios de Jardinería.
- Recogida de residuos sólidos.

11. Producción y comercialización de:

- Pan, fiambres, dulces, salsas.
- Viandas, vegetales.
- Carnes, pescado, huevos. (Para aseguramiento de los servicios internos)

12. Otros Servicios.

- Alquiler de locales.
- Alquiler de Oficinas a entidades.
- Lavandería.
- Distribución de agua.

2.4 Proceso 2: Identificación y registro de los usuarios internos según las características de sus necesidades.

Este proceso apunta a la obtención de datos que permitan la comunicación sistemática con los técnicos superiores. Según expresa Núñez Paula, los clientes

internos “(...) son aquellos cuya actividad se vincula, directa o indirectamente, con el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización...”

Edad:

Sexo:

Departamento:

Cargo que desempeña:

En el diagnóstico de las necesidades de información se determinó que los técnicos superiores de ESUNI, en función de las necesidades detectadas, no están relacionados con la formación de habilidades informacionales y la capacitación en las actividades que realizan.

2.5 Proceso 3: Determinación de segmentos y grupos de usuarios internos

Según las características de sus necesidades o disponibilidades se detectaron los grupos o categorías de usuarios a través de la definición de diversas variables como:

- Tipo de función que realiza
- Años de experiencia en dicha función
- Temáticas en las que trabaja

Para identificar los grupos cuyas necesidades se integran para la solución de determinados problemas, se deben definir variables, más de una y siempre rasgos esenciales de las necesidades de información de los usuarios internos.

La segmentación hace posible orientar, en forma específica para cada segmento o categoría, no solo de los instrumentos de obtención de datos sino también, al final, las características de la investigación, además permite que el registro de datos hecho anteriormente se amplíe con la categoría a la que pertenece el técnico. El universo de usuarios con que cuenta la ESUNI es muy amplio y diverso, por conformarse en gran parte por trabajadores dedicados a diferentes actividades, pero para el estudio en cuestión sólo se tomó una muestra de cada Unidad

Empresarial de Base de obreros, servicios, técnicos, administrativos y cuadros, por ser esta muy abarcadora.

Una vez aplicada la metodología y considerando los resultados obtenidos valoramos en la bibliografía consultada las experiencias en Alfabetización informacional y apreciamos que los trabajos en esta dirección se han desarrollado fundamentalmente en el área de Bibliotecología a través de la formación de usuarios y cursos de formación optativos, existen varios modelos propuestos desde la Pedagogía y las Ciencias de la Información dentro del área educativa sin embargo sólo encontramos un trabajo similar en la formación de competencias informacionales en el puesto de trabajo de Eva Ortoll (2003) el que hemos adaptado para los fines de esta propuesta.

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los técnicos superiores (ver anexo 1)

Se encuestaron 50 trabajadores de ellos 5 Obreros, 5 Servicios, 25 Técnicos, 10 Administrativos y 5 Cuadros todos de las diferentes áreas de la Empresa.

Resultados de la encuesta

Pregunta 1. Fueron encuestados 50 técnicos donde su rango de edad fue le siguiente:

De 25 a 35 años: 15 técnicos superiores

De 36 a 45 años: 25 técnicos superiores

De 46 a 55 años: 10 técnicos superiores

El propósito de esta pregunta fue conocer como esta el rango de edad de los encuestados.

Pregunta 2. En esta pregunta el sexo se divide de la siguiente manera:

Femenino: 35

Masculino: 15

En este caso se nota cierta diferencia en el rango ya que el 70% es femenino.

Pregunta 3. UEB a la que pertenece: El objetivo de esta pregunta se dirigió a valorar el lugar donde están ubicados los técnicos superiores en las diferentes áreas de la empresa.

UEB #1 Gastronomía: 2

UEB #3 Gastronomía: 2

UEB Hotelería: 3

UEB Transporte: 5

UEB Mantenimiento: 4

UEB Agropecuaria: 3

UEB Servicios Nicaro: 4

UEB Servicios Felton: 2

UEB Comercial: 4

Dirección General: 4

Dirección Técnica: 5

Dirección de Economía y Finanzas: 5

Dirección de Recursos Humanos: 3

Dpto. Jurídico y Vivienda: 1

Dpto. de Auditoria y Control: 3

Se pudo comprobar que los técnicos están ubicados en la mayoría de las áreas de la empresa.

Pregunta 4. Cargo que desempeña: Con esta pregunta se pudieron clasificar los siguientes cargos de la empresa.

Director de UEB: 5

Administradores: 3

Jefes de Brigadas: 3

Jefes de Departamentos: 5

Técnicos en Gestión de los Recursos Humanos: 1

Especialistas B en Gestión de Recursos Humanos: 5

Auxiliar Económica: 2

Sistematizador: 2

Técnicos en Gestión Económica: 2

Especialistas B y C en Gestión Económica: 5

Tecnólogo de Procesos Industriales: 4

Especialistas B y C en Gestión de la Calidad: 5

Especialistas en Seguridad y Salud en el Trabajo: 2

Técnico en Explotación del Transporte: 3

Especialista en Explotación del Transporte: 3

Resultados similares fueron obtenidos en la *Pregunta 4* por la diversidad de puestos que poseen los técnicos en las diferentes áreas de la empresa.

Pregunta 5. Tipo de función que realiza: Con esta pregunta se pudo revisar que un técnico puede estar realizando más de una función o actividad dentro de la empresa y para cada una de ellas tener una necesidad de información diferente, de esta manera un mismo técnico puede formar parte simultáneamente de más de una categoría o segmento para el estudio de sus necesidades o para el servicio.

Pregunta 6. Años de experiencia en dicha función: El propósito de esta pregunta fue evaluar el tiempo que tienen en su puesto de trabajo los técnicos.

Pregunta 7. Temáticas en las que trabaja: Al igual que la *Pregunta 6* esta pregunta fue para evaluar las temáticas en las que trabaja para una mejor búsqueda de la información que se necesita.

Pregunta 8. Vías por las que ha adquirido el conocimiento de la función que realiza: El objetivo de esta pregunta era determinar el nivel de profesionalidad de los técnicos en la función que realizan.

Pregunta 9. Fuentes informativas donde encuentra regularmente información sobre la actividad que realiza: El propósito de esta pregunta fue evaluar cómo los

encuestados seleccionan los conceptos en su estrategia de búsqueda y si tienen la habilidad para distinguir entre términos significantes y no significantes.

Pregunta 10. De donde obtiene los documentos que utiliza: El propósito de la pregunta era ver si los técnicos conocen que un sitio Web, la cual es usada para recuperar información de tipo bibliográfica de variados tipos de documentos, algunas de las cuales ni siquiera contienen resúmenes, otra fue seleccionada por: Internet y usando google o cualquier otro motor de búsqueda, puede encontrarse información en una gran variedad de documentos, en este caso debieron especificar la fuente de información más apropiada, por otra parte el técnico, aun cuando sea un experto, su experiencia se ajusta a temas muy específicos.

Pregunta 11. De las informaciones que recibe cual es la más utilizada: El objetivo de esta pregunta se dirigió a evaluar si los técnicos saben cuándo incluir la referencia a la fuente de información usada. Al repetir palabras u opiniones de alguien, es importante mencionar el autor del texto original de forma tal que el lector pueda consultarlo si es de su interés. Repitiendo el texto palabra por palabra o comentando sin documentar la fuente, constituye un plagio. Es importante que los técnicos estén familiarizados con los principios del uso ético de la información. Por otra parte el alto porcentaje que admitió no saber cuándo debe citarse al autor original demuestra un total desconocimiento de los encuestados sobre los principios y leyes relacionadas con el uso ético de la información.

Pregunta 12. Problemas más frecuentes que presenta cuando necesita alguna información: Esta pregunta nos mostró la necesidad de los técnicos de las herramientas necesarias para la búsqueda de información en correspondencia con la función que realizan.

Pregunta 13. Forma en que le gustaría recibir información: La *Pregunta 13* apuntó a descubrir qué le gustaría recibir la información clara y precisa y de forma impresa por no contar con los medios para la información de forma digital.

Pregunta 14. Eficiencia del intercambio y transferencia de información con respecto a la tecnología que dispone: Se pudo evaluar con esta pregunta que el intercambio y transferencia de información no es el esperado por parte de los técnicos.

Pregunta 15. Dominio de la tecnología existente: El propósito de la pregunta fue descubrir qué los técnicos tienen conocimiento de las herramientas de búsqueda disponibles para encontrar varios tipos de información.

Pregunta 16. Si los materiales que posee son idóneos para el buen desarrollo de su actividad: Con esta pregunta se pudo conocer que son escasos los materiales para su actividad.

Pregunta 17. Tiempo de que dispone para la lectura o consulta de información: Se pudo evaluar que el tiempo con que disponen para leer y consultar información es muy breve y algunos no cuentan con ese tiempo.

Pregunta 18. Lugar donde consulta la información: La *Pregunta 18* apuntó a descubrir qué estrategia adoptan los técnicos cuando tienen que encontrar información sobre la función que realizan. La opción de una estrategia de búsqueda se relaciona al conocimiento de las herramientas de búsqueda disponibles para encontrar varios tipos de documentos. En Internet, Yahoo, a pesar de que no es una herramienta que recupera en primera instancia las informaciones, por lo que no es una estrategia eficiente, similarmente sucede con los artículos recuperados por esta vía, en caso de tener suerte, serían muy pocos y al menos que exista una base de datos con las informaciones más confiables y el tiempo invertido en buscar esa información sería excesivo.

Pregunta 19. Servicios que existen en su organización que le facilita acceder, leer o consultar la información necesaria para desarrollar su trabajo: El propósito de la

pregunta era ver si los técnicos conocen que una base de datos, la cual es usada para recuperar información de tipo bibliográfica de variados tipos de documentos, algunas de las cuales ni siquiera contienen resúmenes; especificando: Internet, google y el instructor interno; en Internet y usando google o cualquier otro motor de búsqueda, puede encontrarse información en una gran variedad de documentos, en este caso debieron especificar la fuente de información más apropiada.

Pregunta 20. Cuando adquiere o genera información de importancia si la trasmite: Con esta pregunta se revisa que no siempre se genera y trasmite información de importancia ya que los medios para la misma son insuficientes.

Pregunta 21. Conocimientos que posee para buscar o localizar la información que necesita para sus funciones: Esta pregunta nos mostró que no cuentan con los medios para buscar o localizar la información para sus funciones.

Pregunta 22. Conocimientos que posee para sintetizar o resumir información: El propósito de esta pregunta fue determinar el nivel que poseen para sintetizar o resumir la información el cual no fue positivo.

Pregunta 23. Conocimientos para reconocer o identificar la calidad de la información que obtiene o maneja: Con esta pregunta se pudo revisar los conocimientos que poseen los técnicos para reconocer o identificar la calidad de la información la cual fue insuficiente.

Necesidades formativas

- Postgrados.
- Entrenamientos.
- Cursos.
- Especialidades.

Limitaciones para el desempeño en el puesto de trabajo

- No se dispone de fuentes de información impresa actualizada.
- Insuficiencias para reconocer una necesidad de información.
- Desconocimientos de tipologías de fuentes de información.
- Limitaciones para localizar recursos de información.
- Dificultades para realizar estrategias de búsquedas.
- Dificultades para resumir información.

De la observación participante (Anexo 2) podemos inferir que algunos técnicos superiores no reconocen con claridad sus necesidades informativas, no siempre toman decisiones a partir de la información obtenida, tienen dificultades para interactuar con las diversas fuentes de información, y no es habitual compartir información entre ellos, por lo general se comparte entre los técnicos que tienen características afines.

Una vez obtenido este resultado, se realizó la entrevista para diagnosticar el nivel de desarrollo de habilidades informacionales de los técnicos superiores, que es la premisa para la propuesta de capacitación que se requiere implementar (Anexo 3)

➤ **Habilidad para identificar necesidades de información**

En cuanto a la habilidad para identificar necesidades de información coinciden en que la mayoría se dan cuenta que le ha surgido una necesidad de información, pero no del tipo de información de que se trata, identifican qué temática se ajusta a su necesidad de información y cuando comunican su necesidad a otras personas no siempre hay claridad en lo que quieren, pues presentan problemas a la hora de elaborar sus preguntas. Para encontrar la información, para su ejercicio profesional muchas veces presentan dificultades.

➤ **Habilidades en el acceso a la información**

Se muestra la habilidad para acceder a la información y se refleja cuando los técnicos hacen las búsquedas de información en internet, coinciden en que a una minoría les resulta fácil, ya que pueden tener una o dos tareas donde tienen que

usar recursos, para otros trabajadores las búsquedas son difíciles ya que tienen que pedirle ayuda a otros compañeros.

Decir además que sobre el uso y manejo de la computadora para buscar, localizar, y utilizar la información la mayoría posee los conocimientos necesarios de computación que les permite buscar información, así como que saben leer y guardar la información que aparece en INTERNET.

➤ **Habilidades sobre el uso de la información**

Se muestra la habilidad sobre el uso de la información de los técnicos, se refleja que la mayoría usa la información para solucionar tareas laborales, los menos para incrementar los conocimientos que ya poseen y los restantes para elaborar documentos.

➤ **Correspondencia de la información buscada con la encontrada**

Por lo general existe correspondencia entre la información buscada y la encontrada, en la mayoría de los casos están identificados los nichos de recursos informativos para la actividad empresa, sin embargo siempre que surge una solicitud de una nueva información, o un servicio hay dificultad para encontrar la información.

Los resultados demostraron la necesidad que tiene la empresa de participar en actividades que contribuyan al desarrollo de las habilidades para acceder a la información, por lo que se propone realizar acciones que motiven la ejecución de trabajos dirigidos a elevar su desarrollo como profesionales.

La Alfabetización Informativa reclama el desarrollo de profesionales que sean capaces de aprender a lo largo de toda su vida, extendiendo el aprendizaje más allá del entorno formal del aula y apoyando el aprendizaje autodirigido en todas las circunstancias que puedan presentárseles. La inclusión de estas habilidades

desde el puesto de trabajo requiere un esfuerzo de colaboración de las autoridades administrativas y la concientización del trabajo en equipo.

La propuesta de alfabetización que estamos considerando para la ESUNI está fundamentada en la capacitación desde el puesto de trabajo que será liderada por la autora de este trabajo y considerada dentro de sus funciones laborales y que además está optando con el trabajo por el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la información.

2.6 Premisas para la propuesta de Alfabetización Informacional en la ESUNI

Podemos destacar distintos elementos que influyen en el hecho de que las organizaciones empiecen a prestar atención al desarrollo de habilidades informacionales de sus técnicos.

Los conocimientos, habilidades y actitudes que combinados adecuadamente permiten el desempeño de las tareas para el cumplimiento de la misión de un trabajador se les denomina competencias, y son las exigencias actuales de las organizaciones modernas, pero para el trabajo que nos ocupa nos referiremos a las habilidades para interactuar con la información que es lo que hacen en un determinado momento. La identificación de habilidades, contribuye a que las organizaciones y sus trabajadores se adapten a los cambios provocados por el progreso de la sociedad. Así, por ejemplo, en la sociedad actual se ha originado la necesidad de definir y desarrollar habilidades vinculadas al impacto que han tenido las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones y a la manera en que dichas tecnologías han modificado los procesos de trabajo.

La creciente convicción de la importancia de la información y del conocimiento como activos para el desarrollo de las empresas hace que la llamada economía del conocimiento se caracterice por la necesidad del aprendizaje continuado y el desarrollo de habilidades asociadas al uso efectivo de la información. Estos factores han impulsado la gestión de información en las empresas y han potenciado la implementación de proyectos de gestión del conocimiento. Así,

como consecuencia de la creciente dependencia del uso de la información y el conocimiento en las organizaciones y de la complejidad de la información corporativa, se hace necesario identificar las competencias que se precisan para desenvolverse en estos nuevos escenarios.

El acceso a Internet ha creado un marco que favorece y facilita el acceso a la información, y ha evidenciado, la dificultad que supone para los usuarios encontrar de forma rápida y eficiente la información que necesitan, y la inseguridad con respecto a la calidad de la información que encuentran o la credibilidad de las fuentes que consultan. En consecuencia, tal y como hemos visto, lo que puede ser una ventaja y una oportunidad para la organización y para los trabajadores se convierte en un obstáculo, sino se dispone de herramientas que permitan romper esas barreras.

En el contexto de las organizaciones las habilidades están relacionadas con la capacidad del trabajador de ser capaz de:

- Entender los distintos procesos de la organización en los que está implicado y reconocer, identificar y entender la información que sustenta dichos procesos, tanto si la información es interna como si es externa a la organización.
- Utilizar aplicaciones y sistemas que le permitan navegar y explorar la información que necesita para llevar a cabo procesos y actividades concretas.
- A partir de las habilidades para la búsqueda, la obtención y el análisis de información, adquirir nuevos conocimientos que aporten valor a los objetivos estratégicos de la empresa.
- Evaluar la información y determinar su relevancia en el contexto específico en el que se trabaja, así como analizar el valor que el trabajo con dicha información puede aportar a la organización.
- Tomar decisiones sobre la base de la información validada.
- Resolver problemas a partir de la información.

Para capacitar a los trabajadores en el desarrollo de habilidades y conocimientos para el uso de la información se realiza una propuesta de formación desde el puesto de trabajo desarrollado en seis etapas:

- I. Identificar las necesidades informativas.
- II. Buscar la información.
- III. Utilizar la información.
- IV. Crear nueva información.
- V. Compartir información.
- VI. Evaluar la información.

Las etapas descritas implican que el trabajador posea un buen conocimiento de los flujos de información de la organización; la relación entre las personas, la relación entre las personas y la información que utilizan y gestionan, los recursos de información internos y externos relacionados con el área de actividad de la organización; habilidades propias de la búsqueda y la recuperación de información; habilidades en el análisis, la evaluación y la síntesis de información; habilidades comunicativas, tanto orales como escritas, para presentar la información a terceros; habilidades para almacenar y codificar la información, entre otras.

Pasemos a analizar los principales elementos propios del programa de capacitación para la alfabetización informativa que estamos proponiendo.

I. Identificar las necesidades informativas

Saber identificar una necesidad de información, el tipo de información que puede resolver dicha necesidad y los recursos más apropiados que, en cada momento, pueden proporcionar dicha información. Por lo tanto, dichos mecanismos son esenciales para la identificación del conocimiento relevante, y de las fuentes y recursos donde localizarlo.

II. Buscar la información

Diseñar estrategias de exploración e interrogación de los recursos, sean o no electrónicos, que permiten extraer la información que se necesita en cada momento, evaluar los costes de acceder a dicha información o valorar la posibilidad de que sea creada en el contexto de la organización. Dichas estrategias se pueden aplicar, además, tanto en el contexto de recursos externos como internos.

III. Utilizar la información

Organizar y estructurar la información de manera que se facilite el trabajo con la misma, proporcionando técnicas para resumir la información de forma que se ponga de relieve la información importante y pueda ser fácilmente interpretada por terceros. Así mismo, facilita las técnicas para utilizar y aplicar clasificaciones o códigos para indexar la información a fin de que sea fácilmente recuperable, o adjudicar palabras clave que identifican el contenido de la información que se resume. Dichos elementos se presentan como esenciales en el proceso de explicitar, estructurar y almacenar conocimiento.

IV. Crear nueva información.

Crear nueva información a partir del conocimiento adquirido como consecuencia del uso de la información obtenida. Algunos elementos que permiten crear nueva información se centran en cómo determinar y explicitar el objetivo para el que se quiere crear dicha información, ayudar a situarla en un contexto concreto o bien determinar el medio y el formato más apropiado para crear un nuevo producto informativo. De igual modo, la creación de nuevo conocimiento como resultado de nueva información y de conocimiento externo, que se habrá podido localizar previamente a partir de estrategias de búsqueda, necesita de dichos mecanismos.

V. Compartir información

Comunicar ideas de forma efectiva según una situación determinada, así como para integrar información de distintas fuentes u opiniones de terceros, a fin de

crear uniones entre ambas informaciones. En el proceso de compartir y transmitir conocimiento, dichos elementos también están implicados.

VI. Evaluar la información

Aplicar las estrategias de evaluación, análisis, síntesis, selección o filtro de información, identificando las diferencias entre información que proviene de distintos recursos o planteando estrategias para aplicar dicha información a la resolución de un problema. La aplicación de dichos procesos es un elemento clave para la reutilización y la renovación del conocimiento existente.

Procedimiento para la implementación de la propuesta.

- I. Socializar la propuesta en la ESUNI.
- II. Reunión con los administrativos para evaluar los momentos en el desempeño laboral en el que se realizará la capacitación.
- III. Realizar actividades con los técnicos superiores para evaluar sugerencias, criterios, de cómo se va implementar la capacitación.
- IV. Instrumentar de manera gradual el desarrollo de las habilidades en la ESUNI.
- V. Evaluar la propuesta.

I. Socializar la propuesta en la ESUNI

El proceso de socialización permite esclarecer cómo se van a implementar las actividades para el desarrollo de las habilidades en cada uno de los puestos laborales.

II. Reunión con los administrativos para evaluar los momentos en el desempeño laboral en el que se realizará la capacitación

Esto permitirá la concientización de los directivos y establecer los momentos en que se irá implementando la propuesta.

III. Realizar actividades con los técnicos superiores para evaluar sugerencias, criterios, de cómo se va implementar la capacitación

Las actividades grupales tienen como propósito contribuir al intercambio de experiencias, tomando las mejores ideas para el desarrollo de la capacitación.

IV. Instrumentar de manera gradual el desarrollo de las habilidades en la ESUNI

La implementación gradual de las habilidades permite establecer una apropiación de los conocimientos que va desde que el trabajador es capaz de reconocer una necesidad informativa hasta ser capaz de validar información, construir su propio conocimiento y generar nueva información.

V. Evaluar la propuesta.

La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación. Al principio, es útil recolectar datos básicos de los participantes, tanto de su nivel de conocimientos y habilidades, como de sus expectativas respecto a la capacitación. Esto puede hacerse con un diagnóstico inicial para determinar el nivel de habilidad de cada participante y para recibir información de lo que esperan aprender.

El seguimiento sistemático de los participantes, dentro de su puesto de trabajo, permite al administrador evaluar la efectividad de la capacitación, es decir, si utilizan bien sus nuevas habilidades, descubrir deficiencias que aún persistan en su desempeño y planear capacitación adicional o refuerzos dentro del trabajo. Además, cuando los trabajadores saben se efectuarán visitas de seguimiento, estarán más motivados para aplicar las habilidades que acaban de aprender.

Una vez implementada la propuesta se evaluará los procesos desarrollados para ir tomando medidas de mejoras continuas.

ESPERAMOS

Con la implementación del Programa de ALFIN en la empresa, para la capacitación de los técnicos superiores, se logrará potenciar el desarrollo de habilidades informacionales, mediante un conjunto de mejoras continuas que están en correspondencia con las presentadas por (Eva Ortoll 2003)

- Mejora de la calidad en la búsqueda de información de los técnicos superiores.
- Creación de condiciones para mejorar el ambiente de trabajo.
- Mejora de la comunicación interpersonal.
- Aumento de la eficiencia en el uso de los recursos de información.
- Diseño de nuevas y mejores herramientas para la gestión de la dirección.
- Elevar la cultura informacional de los directivos y técnicos superiores de la empresa ESUNI
- Asegurar el uso de la información en correspondencia con el auge y los requerimientos de calidad en la organización.
- Contar con nuevos enfoques de la gestión documental en la ESUNI.
- Lograr la capacitación sobre temas de Gestión documental y otras herramientas de gestión de información.
- Utilización requerida de la información en forma adecuada.
- Efectividad en el uso de los servicios de información internos y externos.
- Desarrollo de la sabiduría, pensamiento crítico y construcción del conocimiento.

CONCLUSIONES

- Las necesidades informativas detectadas estuvieron relacionadas con insuficiencias en disponibilidad de fuentes de información para la realización del trabajo.
- Las necesidades formativas están relacionadas con necesidades de cursos, entrenamientos, etc.
- Se detectaron necesidades referidas a habilidades en el uso y gestión de la información para su desempeño profesional.
- El modelo de Eva Ortolí fue el modelo seleccionado para la Alfabetización Informativa de los técnicos superiores de la ESUNI.
- Se diseñó un programa de ALFIN para los técnicos superiores de la ESUNI.
- La Propuesta de un Programa de Alfabetización Informativa en la ESUNI responde a la necesidad de motivar a los técnicos superiores de la empresa para desarrollar competencias para la gestión de información en la propia organización y se ajusta a sus necesidades, intereses y demandas, además se encarga de encauzar los recursos humanos y tecnológicos disponibles en la institución, así como los recursos de información internos y externos para elevar la eficacia y eficiencia de los empresarios en el uso y acceso a la información.

RECOMENDACIONES

- Generalizar el curso de formación a los demás niveles escolares de la empresa.
- Desarrollar mecanismos para la Implementar el diseño del Programa de Alfabetización Informativa en la empresa, para facilitar el control de la información necesaria y en la toma de decisiones y el aumento de su cultura Informativa.
- Comprometer a los directivos de la ESUNI con el apoyo y el desarrollo del programa.

BIBLOGRAFÍA

1. Cornella A. Cultura Informacional es civismo informacional. El profesional de información 8(10):44, 1999.
2. Páez Urdaneta, I. Biblioteca universitaria: La crisis y la oportunidad. Revista Educación Superior y Sociedad 3(2):23-29, 1992. Citado por: Artiles S. Cultura informacional: Estrategias para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. Ciencias de la Información 3(1-2):49-62, 2000.
3. Baltz C. Culture Informationnelle: Définition, effets, enjeux, appropriation [en línea].1997. Disponible en: URL: <<http://www.adbs.fr/adbs/prodserve/etude/html/pro1811a.htm>>. [Consulta: 29 de noviembre del 2002].
4. ALA. Information Power: Building Partnerships for learning. Consultado 23 de septiembre 2008. Disponible en: http://www.ala.org/assITemplate.cfm?Section=Information_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937
5. Cornella A. Cultura informacional es civismo informacional. Quaderns Digitals 2003; 15. Disponible en: http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_6/a_55/55.html
6. Wilson, T.D. Directrices para el planeamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información. París: UNESCO, 1980.
7. Carpallo Bautista, Antonio. “La formación de usuarios en las bibliotecas escolares”.15/10/2004
< <http://www.geocities.com/crachilecl/ponencia3.htm>>
8. Chopra, Hans Raj. “User Education: training the librarians to use new technologies in the developing countries”. 2001. 29/04/2005 <http://www.ifla.org/ifla67/papers/103-126e.pdf>
9. Moreira, M. La enseñanza universitaria en tiempos de cambio: El papel de las bibliotecas en la innovación educativa. En: REBIUN. IV Jornadas CRAI de la Red de Bibliotecas Universitarias [En línea] Universidad de Burgos, 10-12

- mayo 2006. [citado el 10 de noviembre de 2007] Disponible en la Web: <
http://www.ubu.es/biblioteca/crai/ponencias/10_Manuel_Area.pdf >
10. Gutiérrez, O.A. El proceso educativo desde los enfoques centrados en el aprendizaje. En: Enfoques y modelos educativos centrados en el aprendizaje: Estado del arte y propuestas para su operativización en las instituciones de Educación Superior Nacionales. [en línea] [citado el 30 de octubre de 2007] Disponible en la Web: <
[http://www.uacam.mx/macad.nsf/4a24042bd57e05c980256509003e0809/73c5cc4fbd0792c586256e7f0004a495/\\$FILE/eymeca2.pdf](http://www.uacam.mx/macad.nsf/4a24042bd57e05c980256509003e0809/73c5cc4fbd0792c586256e7f0004a495/$FILE/eymeca2.pdf) >
 11. Cortés, J. Competencias informativas y comunidades de aprendizaje: nuevos escenarios para los programas de formación de usuarios. En: X Reunión de Bibliotecarios de la Península de Yucatán, Mérida, Yucatán, octubre 2-3, 2003. [citado el 18 de noviembre de 2007] Disponible en Web: <
<http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/Ponmerida03.pdf> >
 12. Moya Grijalva, A.L.; Cortés, J. Propiciando entornos de aprendizaje en las universidades mexicanas con apoyo de normas e indicadores. En: Lau, J.; Cortés, J., comp. Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje [En línea]. Chihuahua : Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2004. [citado el 20 de junio de 2007] Disponible en la Web: <
http://bivir.uacj.mx/DHI/PublicacionesUACJ/Docs/Libros/Memorias_Tercer_Encuentro_DHI.pdf>
 13. Valenti López P. La sociedad de la información y el Caribe: TICs y un nuevo marco institucional. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. 2002;(2). Disponible en: <http://www.oei.es/revistactsi/numero2/valenti.htm> [Consultado: 2 de noviembre de 2007].
 14. Linares J, Ortiz F. Autopistas inteligentes. Madrid: Fundesco; 1995.
 15. Declaración de Principios. Ginebra. 2003. Disponible en: http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!MSW-S.doc [Consultado: 3 de noviembre de 2007].

16. Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. Declaración de principios para la construcción de la sociedad de la información. 2003. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci03305.htm [Consultado: 7 de noviembre de 2007].
17. Cruz Santos, I.D. de la; Martí Lahera, Y. Experiencias en la proyección de la alfabetización tecnológico- informacional en una institución cubana. [online] ACIMED, May-jun. 2005, vol.13, no.3, p.1-1 ISSN 1024-9435 [citado el 19 de Febrero de 2008],. Disponible en la Web: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000300003&lng=es&nrm=iso> .
18. Bawden, D. Revisión de los conceptos de Alfabetización Informacional y Alfabetización digital. [En línea] (Traducción de Piedad Fernández Toledo y JA Gómez) Anales de Documentación. No.5. 2002.[consultado el 18 de noviembre de 2009]Disponible en la Web: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/635/63500518.pdf>
19. Jonston, B.; Webber, S. Information Literacy in Higher Education: a review and case study. Studies in Higher Education [online] Volume 28, No. 3, August 2003 [Citado el 15 de octubre de 2007] Disponible en la Web: <<http://www.ingentaconnect.com/content/routledg/cshe/2003/00000028/0000003/art00008>>
20. American Library Association. Intro to Info Lit. [online] July 27, 2006. Document ID: 154339 [citado el 28 de marzo de 2008] Disponible en la Web: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlissues/acrlinfolit/infolitoverview/introtoinfolit/introinfolit.cfm>>
21. Webber, S. Information Literacy in Higher Education. [online]In: Stopar, K. and Rabzelj. (Eds) Informacijska Pismenost med teorijo in prakso: vloga visokošolskih in specialnih knjižnic: Zbornik prispevkov. [Information Literacy between theory and practice: The role of academic and special libraries: Proceedings.] Ljubljana: ZBDS. 2006. pp9-20.[citado el 8 de

- febrero de 2008] Disponible en la Web:
<<http://dis.shef.ac.uk/sheila/webber-sl-06.pdf>>
22. Webber, S.; Jonston, B. Information Literacy: definitions and models.[online, Page updated 3 September 2006] [Citado el 23 de octubre de 2007] Disponible en la Web: <<http://dis.shef.ac.uk/literacy/deafaul.htm>>
23. Gómez, J.A. Alfabetización Informacional: cuestiones básicas. [en línea] Tinkepi, june 2005 [Citado el 8 de diciembre de 2007] Disponible en la Web: <<http://www.thinkepi.net/repositorio/alfabetizacion-informacional-cuestiones-basicas/>>
24. USA. Middle States Commission on Higher Education. Developing Research & Communication Skills. Guidelines for Information Literacy in the Curriculum. [online] [Consultado el 25 de octubre de 2007] Disponible en la Web:
<<http://www.msche.org/publications/devskill050208135642.pdf> >
25. SCONUL. Learning Outcomes and Information Literacy. [online] London: Higher Education Academy, 2004. ISBN 1-904190-61-8. [Citado el 6 de junio de 2007] Disponible en la Web: <<http://www.heacademy.ac.uk>>.
26. Rodríguez Borrell, C.M. Estrategia para educar usuarios. En: Info' 2006.[en línea] Palacio de Convenciones de La Habana, Abril 17-21, 2006 [Citado el 5 de enero de 2008] Disponible en la Web: < <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2006/Ponencias/120.pdf>>
27. Bernhard, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. [en línea] [Traducción al español de Sara Pasadas del Amo] Anales de Documentación, N.º 5, 2002, p:409-435. [Citado el 25 de marzo de 2008] Disponible en la Web: < <http://eprints.rclis.org/archive/00002848/01/ad0522.pdf>>.
28. Bundy, A. Australian and New Zealand Information Literacy Framework: principles, standards and practice.[online] 2nd. ed. Adelaide: Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004. [Citado el 25 de octubre de 2007].Disponible en la Web:
<[http://www.anziil.org/resources/Info %20lit%202nd%20edition.pdf](http://www.anziil.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf)>

29. IFLA. Guidelines on information literacy for lifelong learning Final draft [online] Veracruz, July 29, 2006. [Citado el 20 de enero de 2008] Disponible en la Web: <http://bivir.uacj.mx/dhi/DoctosNacioInter/Docs/Directrices.pdf>
30. Bruce, C. Las siete caras de la Alfabetización en Información en la enseñanza superior.[online] [Traducción de Cristóbal Pasadas] Anales de Documentación, Nº 6, 2003, p: 289-294. [Citado el 27 de enero de 2007]. Disponible en la Web: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/635/63500619.pdf>
31. Webber, S.; Jonston, B. Information Literacy: definitions and models.[online, Page updated 3 September 2006] [Citado el 23 de octubre de 2007] Disponible en la Web: <<http://dis.shef.ac.uk/literacy/default.htm>>
32. Towards information literacy indicators UNESCO, Paris, 2008:
33. Goff, L.J. State of the Art of Information Literacy in the United States and Canada.. In: Lau, J. Information Literacy: An International State-of-the Art Report. First Draft. [online] Sacramento, 30 de Marzo, 2006 [Citado el 23 de mayo de 2007] Disponible en la Web: <http://www.uv.mx/usbi_ver/unesco>
34. ACRL/ALA. Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior. Aprobadas el 18 de enero de 2000.[en línea] [Traducción de Cristóbal Pasadas]. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Año 15, No. 60. [Citado el 10 diciembre de 2006] Disponible en la Web: < <http://www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf>>
35. Lau, J. State of the art of Information Literacy in Spanish speaking countries: Mexico, Spain and Latin America. In: Lau, J. Information Literacy: an International State of the Art Report. First Draft.. [online] Veracruz : Universidad Veracruzana /USBI VER. [Citado el 23 de mayo de 2007] Disponible en la Web: < http://www.uv.mx/usbi_ver/unesco>
36. Rader, H.B. Information Literacy—An Emerging Global Priority. [online]. [Citado el 28 de octubre de 2007] Disponible en la Web: <<http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/rader-fullpaper.pdf> >.
37. Cisneros Rodríguez I, García Doctor C, Lozano Jurado IM. ¿Sociedad de la información, sociedad del conocimiento? La educación como mediadora.

2004. Disponible en: <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/43.html> [Consultado: 2 de noviembre de 2007].
38. Loyola Contreras E. Uso inteligente de Internet: experiencia en la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación. 2006. Disponible en: http://eprints.rclis.org/archive/00005977/01/2005_20.pdf [Consultado: 3 de noviembre de 2007].
39. Martí Lahera, Y., Diseño de programas de alfabetización informativa. Acimed, 2007; 15(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352007000300009&lng=es&nrm=iso
40. Fresno Chávez, C. Sobre la necesidad de una alfabetización digital y en información en una sociedad globalizada. Acimed 2007;15(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000400006&script=sci_arttext
41. Martí Y. Cultura y alfabetización informativa. Trabajo de Diploma. Tutora: Dra Gloria Pon Juan. Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación. 2002.

Anexo 1: Cuestionario para Identificar a los usuarios internos potenciales según las características de sus necesidades.

1. Edad:
2. Sexo:
3. UEB a la que pertenece:
4. Cargo que desempeña:
5. Tipo de función que realiza:
6. Años de experiencia en dicha función:
7. Temáticas en las que trabaja:
8. Vías por las que ha adquirido el conocimiento de la función que realiza:
9. Fuentes informativas donde encuentra regularmente información sobre la actividad que realiza:
10. De donde obtiene los documentos que utiliza:
11. De las informaciones que recibe cuál es la más utilizada:
12. Problemas más frecuentes que presenta cuando necesita alguna información:
13. Forma en que le gustaría recibir información:
14. Eficiencia del intercambio y transferencia de información con respecto a la tecnología que dispone:
15. Dominio de la tecnología existente:
16. Si los materiales que posee son idóneos para el buen desarrollo de su actividad:
17. Tiempo de que dispone para la lectura o consulta de información:
18. Lugar donde consulta la información:
19. Servicios que existen en su organización que le facilita acceder, leer o consultar la información necesaria para desarrollar su trabajo:
20. Cuando adquiere o genera información de importancia si la trasmite:
21. Conocimientos que posee para buscar o localizar la información que necesita para sus funciones:
22. Conocimientos que posee para sintetizar o resumir información:
23. Conocimientos para reconocer o identificar la calidad de la información que obtiene o maneja:

Anexo 2: Guía de Observación

- Si toman decisiones a partir de las fuentes consultadas.
- Si los informes contienen la información con la calidad requerida.
- Si se comparte la información entre el resto de los técnicos superiores.

Anexo 3: Elementos que se tuvieron en cuenta en la entrevista con la muestra de técnicos superiores de la ESUNI para el diagnóstico de sus habilidades informacionales.

- Habilidades sobre la identificación de necesidades de información.
- Habilidades en el acceso y uso a la información.
- Habilidades sobre la evaluación de la información.
- Habilidades para comunicar.

Anexo 4

Etapas	Objetivos	Contenido	Nomenclatura	Habilidad
Introducción del Programa	Objetivo General	Aspecto físico de la organización	Entrenamiento en el puesto de trabajo	1 (1.2)
		Aspectos generales sobre el desarrollo del programa.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Direcciones, servicios y personal de la institución que contribuirá al desarrollo del programa.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Familiarización con las etapas del programa.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Significación de la Alfabetización Informativa	Seminario	

Primera Etapa	Objetivo- 1 Definir Necesidad de Información	Estudio de las fuentes documentales y no documentales	Conferencia	1, 2 y 3 (1.2) (2.1) (2.2) (3.1)
		La identificación de los conocimientos y habilidades requeridos para cumplir las tareas precisadas.	Taller	
		Estrategia para la localización de la información y su utilización	Taller	
		Formar de expresar, definir y articular la necesidad.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	

Segunda Etapa	Objetivo- 2 Identificación de fuentes	Los recursos de Información en la organización.	Conferencia	2 (2.1) (2.2) (2.2) (2.2)
		Tipología Documental. El archivo de Gestión	Seminario	
		La Archivística. Los archivos y sus valores. El Sistema Nacional de Archivos.	Seminario	

Tercera Etapa	Objetivo- 3 Acceso y Uso	Requerimiento del acceso y uso de la información.	Conferencia	3 (3.1) (3.2) 4 (4.1) (4.2)
		Servicio apropiados para obtener Información.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Tecnología de Información y las comunicaciones.	Taller	
		Motores de búsqueda para acceder a la información.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Estrategias de búsqueda. (Convencionales y automatizados)	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Criterios de evaluación.	Taller	
		Cuestiones éticas, legales y sociales de la información.	Taller	
Cuarta Etapa	Objetivo- 4 Organización de la Información	La Organización y Representación de la Información y el Conocimiento.	Conferencia	4 (4.1) (4.2)
		Sistema de Gestión Bibliográfica	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Normas éticas y legales asociadas al acceso y uso de la información	Taller	

Quinta Etapa	Objetivo- 5 Elaborar nueva Información	Desarrollo del pensamiento crítico y lógico para el uso de la información.	Seminario	5 (5.1) (5.2)
		Características de la Información.	Taller	
		La integración de la información con la producción y la investigación.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Elaboración del artículo científico.	Seminario	
		Criterios de estilos para presentar información.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		Normas éticas y legales asociadas al acceso y uso de la información.	Taller	

Sexta Etapa	Objetivo- 6 Compartir información	La Recuperación de la información.	Conferencia	6 (6.1) (6.2)
		Diseminación y socialización de la información.	Seminario	
		Tipo de formato para proteger la información.	Entrenamiento en el puesto de trabajo	
		La Propiedad Intelectual y el Derecho de Autor.	Conferencia	