



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN
INFORMACIONAL PARA LA BIBLIOTECA “GUSTAVO LEAL” DE LA
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL
DE VENEZUELA**

Trabajo de Licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciado en Bibliotecología

Presentado por: Br. Joshua Nach Delgado Castañeda
Tutora: Esp. Daisy Arrieta

Caracas, Julio 2012



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN
INFORMACIONAL PARA LA BIBLIOTECA "GUSTAVO LEAL" DE LA
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL
DE VENEZUELA**

Trabajo de Licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciado en Bibliotecología

Presentado por: Br. Joshua Nach Delgado Castañeda
Tutora: Esp. Daisy Arrieta

Caracas, Julio 2012



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado, titulado: **Propuesta de un Programa de Alfabetización Informativa para la Biblioteca “Gustavo Leal” de la Escuela De Comunicación Social, UCV.** Presentado por el Ciudadano: **Joshua Nach Delgado Castañeda**, Portador de la Cédula de Identidad N°: **18.187.676**. Para optar al Grado de **Licenciado en Bibliotecología**; considerando que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

En la ciudad de Caracas, a los _____() días del mes de _____ del año _____().

Lic.

CI:

DEDICATORIA

A Dios y la Virgen,

A mis Padres Amable Delgado y Cecilia Castañeda,

A mi Hermana NIKI por su colaboración,

*A toda mi familia por el apoyo incondicional que me han dado durante todo
este tiempo,*

A mi novia Elizabeth Mendoza por todo su apoyo,

A todas las personas que día a día luchan por cumplir sus metas

Ángel Moros por su dedicación.

RECONOCIMIENTO

La elaboración del presente trabajo de grado, fue posible primeramente gracias a Dios y a la Virgen por mantenerme firme cuando le necesito, seguidamente a mi familia por su apoyo.



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN
INFORMACIONAL PARA LA BIBLIOTECA “GUSTAVO LEAL” DE LA
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL
DE VENEZUELA**

Autor: Delgado Castañeda, Joshua Nach

Tutora: Esp. Daisy Arrieta

Julio: 2012

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito proponer un Programa de Alfabetización Informacional dirigido a los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, de la Escuela de Comunicación Social de la UCV, con la finalidad de dotarlos con herramientas necesarias para elevar su cultura informacional y los forme e informe para el aprender a aprender, como una necesidad en su formación. El referente teórico está conformado por las teorías y modelos Alfabetización Informacional, Competencias Informacionales, así como los procesos para la solución de problemas de información. El mismo se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño descriptivo. La población estuvo conformada por funcionarios y estudiantes adscritos al programa de beca-ayudantía de la UCV, que laboran en la BGL, a quienes se elaboró una entrevista para conocer sus competencias y habilidades en relación a la búsqueda y tratamiento de la información., pues el desarrollo de este programa favorece el uso efectivo de la información y por lo tanto mejor calidad en el servicio.

Palabras clave: Alfabetización Informacional, Competencias Informacionales, Programa de ALFINCOS.



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN
INFORMACIONAL PARA LA BIBLIOTECA “GUSTAVO LEAL” DE LA
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL
DE VENEZUELA**

Autor: Delgado Castañeda, Joshua Nach
Tutora: Esp. Daisy Arrieta
Julio: 2012

ABSTRACT

The present investigation has the purpose propose an Information Literacy Program for officials of the Library Gustavo Leal, School of Communication at the UCV, in order to provide them with tools to increase their information culture and the form and report for learning to learn, as a necessity in their training. The theoretical reference is made by the theories and models Information Literacy, Information Literacy and processes for troubleshooting information. The same was framed in the form of feasible project, with a descriptive design. The population consisted of staff and students attached to the scholarship program of the VCU-assistantship, working in the BGL, who was drawn to an interview to learn your skills and abilities in relation to the search and information processing., For the development of this program promotes the effective use of information and therefore better quality service.

Keywords: Information Literacy, Information Proficiency, Program ALFINCOS

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	<i>pp.</i>
ÍNDICE GENERAL	<i>i</i>
ÍNDICE DE CUADROS	<i>iii</i>
ÍNDICE DE GRÁFICOS	<i>v</i>
INTRODUCCIÓN	<i>vi</i>
INTRODUCCIÓN	<i>vii</i>
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1.- Planteamiento del problema	1
1.2.- Objetivos de la investigación	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
1.3.- Justificación de la investigación	10
1.4.- Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	15
1.5.- Delimitaciones de la Investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1.- Antecedentes de la Investigación en el Ámbito Nacional	17
2.2.- Antecedentes de la Investigación en el Ámbito Internacional.	20
2.3.- Referencias por Áreas temáticas.	23
2.3.1.La Información.	23
2.3.2. Formación de usuarios.	28
2.3.3. Evolución de la Formación de Usuarios.	30
2.3.4. Desarrollo de Competencias.	32
2.3.5. Perfiles Profesionales por Competencias.	33
2.3.6. Teorías Alfabetización informacional (Alfin).	34
2.3.7. Sociedad Alfabetizada en Información.	37
2.3.8. Desarrollo de Programas de ALFIN.	38

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Tipo e investigación.	41
3.2- Diseño de la investigación.	42
3.3- Población.	44
3.4- Muestra.	44
3.5- Técnicas de recolección de datos.	45
3.6- Instrumento de Recolección de Datos.	45
3.7- Técnicas de análisis.	46
3.8- Presentación y Análisis de los resultados.	47

CAPÍTULO IV: LA PROPUESTA

4.1- Nombre del Programa.	65
4.2- Fundamentación.	65
4.3- Metas.	66
4.4- Objetivo General.	66
4.5- Objetivos Específicos.	67
4.6- Alcance.	67
4.7- Estructura.	68
4.8- Evaluación.	68
4.9- Estrategias.	69
4.10- Actividades.	71
4.11- Apoyo.	72
4-12- Recurso Humano.	72
4.13- Costo.	73
4.14- Modelo.	73

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- Conclusiones.	80
5.2.- Recomendaciones.	82

REFERENCIAS.	83
---------------------	-----------

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROº	DESCRIPCIÓN	p.p.
1.	Resultados del Ítem 1	48
2.	Resultados del Ítem 2	49
3.	Resultados del Ítem 3	50
4.	Resultados del Ítem 4	51
5.	Resultados del Ítem 5	52
6.	Resultados del Ítem 6	53
7.	Resultados del Ítem 7	54
8.	Resultados del Ítem 8	55
9.	Resultados del Ítem 9	56
10.	Resultados del Ítem 10	57
11.	Resultados del Ítem 11	58
12.	Resultados del Ítem 12	59
13.	Resultados del Ítem 13	60
14.	Resultados del Ítem 14	61
15.	Resultados del Ítem 15	62
16.	Resultados del Ítem 16	63
17.	Resultados del Ítem 17	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	DESCRIPCIÓN	p.p.
1.	Nivel Académico de los funcionarios	48
2.	Años de experiencia	49
3.	Cargo que ocupa	50
4.	Medios de Información utilizados	51
5.	Reconocimiento de Información	52
6.	Medios de Información utilizados	53
7.	Habilidad en acceso electrónico	54
8.	Preparación por Internet	55
9.	Evaluación de la Información	56
10.	Uso de Internet	57
11.	Recursos Informativos	58
12.	Acceso a Recursos Informativos	59
13.	Uso de Herramientas	60
14.	Satisfacción con el uso de Información	61
15.	Satisfacción de Información	62
16.	Satisfacción en Conocimientos	63
17.	Recursos Tecnológicos	64

INTRODUCCIÓN

La biblioteca universitaria tiene su razón de ser dentro de la Institución de Educación que la acoge, de allí que la gestión del cambio de la biblioteca Universitaria se asienta en la integración de recursos y servicios en un espacio físico, moderno y atractivo donde exista un ambiente de aprendizaje adaptados a las nuevas necesidades, en función de lo que es un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, pensados como entornos dinámicos en los que se integran distintos servicios de la universidad que tienen objetivos comunes. Las bibliotecas y sus profesionales han desarrollado en los últimos treinta años un paradigma teórico de la Alfabetización de la Información que sirve de fundamento para la práctica profesional ante los cambios sociales, económicos y tecnológicos que han afectado al mundo de la información.

Las habilidades en el manejo de la información constituyen una necesidad vital en los profesionales que laboran en una biblioteca, de allí que el trazado de estrategias y políticas para desarrollar de manera progresiva estas habilidades en este sector, va a depender de los aportes que se obtengan en el desarrollo de programas de Alfabetización Informacional.

Cada vez está más claro que las competencias informacionales son el fundamento de una vida efectiva y productiva en la era de la información, bajo una óptica de comprensión, muchos autores suscriben que es el conjunto de conocimientos, capacidades 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 (AI) como modalidad de proceso formativo.

Las características de la sociedad del conocimiento han llevado a que el proceso educativo se oriente hacia el aprendizaje activo y permanente, exigiendo cada vez más del profesor universitario habilidades superiores para investigar, observar, descubrir, resolver problemas y comunicar. Dicha forma de enfrentar la enseñanza y el aprendizaje requiere del desarrollo de habilidades y competencias informacionales para aprender a aprender, incorporando elementos clave para el acceso, selección y uso de fuentes y recursos de información y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

El tema del desarrollo de los recursos humanos, constituye un problema de los futuros profesionales del sistema educativo, por lo que es considerado el sostén y la garantía de los logros, pues se produce un cúmulo enorme de información valiosa, que requiere almacenamiento, gestión y uso y además sirve de base para la toma de decisiones a diferentes instancias, tanto la profesional como aquellas que pueden efectuarse a nivel individual. Por otra parte, las tecnologías de la información y comunicación han impactado en gran parte de los procesos de las ciencias de la comunicación.

Se hace necesario exponer un concepto completo de Alfabetización Informacional para entender mejor el propósito del presente trabajo, por lo que se cita la definición que expone Nuñez J (2006) "La alfabetización informacional es la fusión o la integración de las alfabetizaciones bibliotecaria, computacional, medial, tecnológica, de la ética, el pensamiento crítico y las habilidades de comunicación" (p.94), así también la de CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals), que define la Alfabetización informacional como saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética" (p.18).

El trabajo se encuentra estructurado en cinco (5) capítulos, los cuales se explican a continuación: En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación. El capítulo II comprende los antecedentes de la investigación, el marco institucional, los fundamentos teóricos, culminando con la definición de términos básicos.

En el capítulo III se explican los aspectos metodológicos, que incluyen el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos y la técnica para el análisis, presentación de la información, la representación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos producto del diagnóstico realizado en la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social.

En el Capítulo IV se refiere al diseño del modelo factible del programa para alcanzar la alfabetización informacional y sus criterios de evaluación, por último el Capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del Problema

Los consensos internacionales, generados en la Declaración de Bolonia (Berlín, 2003), la Conferencia de Ministros responsables de Educación Superior de Berlín en septiembre de 2003, el Proyecto Tuning-América Latina; todos ellos recomiendan enfatizar en los procesos académicos que permitan incrementar el número de personas involucradas en la producción y uso de los conocimientos, donde la evolución vertiginosa de la ciencia, las tecnologías de la información y comunicación (de aquí en adelante **TIC**) y su acción combinada han provocado nuevos sistemas de interrelación entre las sociedades, permitiendo que actualmente a nivel mundial, se generen intercambios económicos, políticos, culturales y comunicacionales por diversidad de canales.

Todo lo anterior produce un crecimiento exponencial de la información en distintos soportes y la democratización de su acceso, presentándose la necesidad de procesarla, de tal manera que, se logren beneficios tangibles para la sociedad, tomando en consideración que, en ocasiones este recurso se encuentra ausente de controles de calidad, con alto nivel de obsolescencia y demandando nuevas formas de lectura, pensamiento y análisis para verificar su autenticidad y validez a través de un proceso canalizado éticamente.

Esta situación se presenta en un escenario donde se ha logrado cierta difusión del aprendizaje en el uso y manejo de las TIC, pero en desajuste con respecto a la proporción de la información que se transmite a través de ellas. Su identificación, recuperación, acceso y evaluación en soporte impreso puede constituir una tarea finita, pero en el caso de la información que se encuentra en soporte electrónico se intensifica la necesidad de desarrollar destrezas y habilidades para su uso y manejo.

Hay evidencias determinantes en las sociedades actuales, sobre todo aquellas que se encuentran separadas por una brecha digital, asimismo trae en consecuencia una brecha educativa y de información en continua expansión, que desarrolla un desbalance en el desarrollo de las verdaderas sociedades tecnologizadas, tal cual como está sucediendo en las sociedades europeas y anglosajonas frente a las sociedades latinoamericanas y africanas, salvo algunas diferencias que se podrían destacar como la sociedad brasileña frente a la sociedad boliviana, o la sociedad surafricana frente a la sociedad de bostwana.

La experiencia cotidiana en todo tipo de bibliotecas, incluso en los entornos con mayores recursos, demuestra que el simple acceso a ellos (en cualquier formato y a través de cualquier canal) pueden carecer absolutamente de eficacia en el uso de la información obtenida, incluso en aquellos segmentos de la población que se encuentran en la mejor de las posiciones para poder beneficiarse de la disponibilidad de los recursos tecnológicos, pero frente a ellas se produce el fenómeno del “analfabetismo tecnológico”.

El analfabeta tecnológico, según Gochicoa (2006), no es sólo quien desconoce cómo usar una computadora. El concepto es mucho más amplio, debido al desarrollo tecnológico, donde han surgido nuevos alfabetismos, y en el ámbito de la información, su dimensión es informacional. Hoy este término abarca desde una persona que desconoce manejar una cámara fotográfica digital, hasta alguien que ignora la forma de enviar un mensaje multimedia por celular, afirmaron académicos de la Universidad Iberoamericana (UIA).

La Real Academia Española no tiene una definición al respecto, aunque entiende por analfabetismo una "falta de instrucción elemental en un país, referida especialmente al número de sus ciudadanos que no sabe leer". Y por tecnológico, "un lenguaje propio de una ciencia o de un arte, un conjunto de teorías y técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico; así como un grupo de instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto". Igualmente sucede con la expresión "analfabeta informacional" Bawden (2002) lo expone en la dimensión informacional, como una carencia de habilidades, destrezas y competencia o los conocimientos básicos para evaluar información.

Dentro de esta perspectiva, a consecuencia de los factores mencionados que se integran a la dinámica actual se manifiesta la cibersociedad, conformada por la interacción entre la sociedad de la información, la sociedad del conocimiento, de la comunicación y del aprendizaje, donde es necesaria la oportuna presencia del recurso humano con las destrezas suficientes para que dicha interacción sea satisfactoria, constituyendo un capital determinante para el progreso de las comunidades; que en el caso contrario promueve situaciones aisladas que desencadenan en la exclusión sectores poco favorecidos observada generalmente en los

países en vías de desarrollo. En este ámbito, Rifkin distingue entre los info incluidos y los info excluidos, en su título: "la era del acceso", allí expone como los procesos de tecnologización, en los términos más dramáticos van sustituyendo la mano de obra humana por tecnologías desarrolladas por el mismo hombre que acaba con los procesos de desarrollo socio-económicos.

La universidad, como sistema que forma profesionales y cuyo proceso de enseñanza-aprendizaje es enfocado unidireccionalmente en la relación docente-estudiante para el fomento de competencias, el uso y manejo de la información de manera crítica ocasiona que sea una persona menos creativa, participativa y consciente de su formación, incorporando en consecuencia a la sociedad profesionales sin las herramientas suficientes para la práctica habitual de toma de decisiones y de aprendizaje permanente.

Por lo tanto es importante reconocer que la información es necesaria para resolver los problemas de la vida; del mismo modo, es indispensable su localización, evaluar, seleccionar y aplicar la información adecuada y pertinente, sin embargo, esto se contrapone en situaciones de analfabetismo Informacional, más aún, cuando se desconoce el transcurso para definir todo el proceso de la información, que va desde la búsqueda de los datos, la producción propiamente dicha, que efectivamente implica un valor agregado a los datos para producir información y su posterior aplicación para generar conocimiento.

Se desarrolla toda una generación de autores que han comenzado a generar inquietud sobre la necesidad de la Alfabetización Informacional como un modo de promover un tipo de educación capaz de crear o fomentar competencias en las personas para el uso de la información. Este tipo de educación se promueve básicamente para que las personas por medio de destrezas, sean capaces de acceder a información pertinente de su necesidad con la habilidad de evaluar de manera crítica esa información y generar conocimientos.

El valor de la alfabetización informacional en la Educación Superior depende de cómo se conciben los fines de la academia para preparar personas eficientes en la producción de conocimiento, sin embargo, la inexistencia de estepilar básico al que deben contribuir profesores, gestores, bibliotecarios, además de los propios estudiantes en sus procesos de formación como futuros profesionales e investigadores de relevo para la enseñanza universitaria se estanca en un simple modelo de transmisión de conocimientos, y desiste como meta la creación de nuevos saberes. El estado de evolución continua de la ciencia y la cultura, además, obliga a formar aptitudes y actitudes que favorezcan la flexibilidad y la capacidad de adaptación a cambios en el ejercicio profesional y los conocimientos científicos. Como ha afirmado Campal García, F (2006), una de las funciones principales de una universidad es producir titulados que puedan vivir con el caos, que no estén preparados solo para un tipo determinado de trabajo; hace falta que produzca titulados que puedan contribuir con alguna cosa extra en su trabajo, que se puedan adaptar a maneras de trabajar completamente nuevas, con mentes siempre alerta para captar nuevos conocimientos y nuevas ideas, y que los puedan juzgar y evaluar críticamente, que tengan la capacidad y el coraje de discutir lo que les han enseñado cuando les parezca que es equivocado, que anhelan la verdad, que puedan vivir con la incertidumbre; y por tanto, que sean buenos ciudadanos, porque estas cualidades son buenas para la sociedad (...) Las respuestas a las preguntas

cambian continuamente; lo que hace falta es la voluntad de continuar haciendo preguntas y la capacidad de encontrarles respuestas, por provisionales que sean.

(p.112) No obstante, existe una contraposición en cuanto a, que las bibliotecas y centros de información académicas, como parte de instituciones que apuestan por la calidad y excelencia, constituyen un espacio privilegiado de innovación y de oportunidades para contribuir efectivamente al logro de la misión de la Universidad, y realmente esto rentabiliza la significativa inversión realizada en recursos tecnológicos y actualización constante de los cuadros profesionales de la información. Es aquí donde se plantea que la biblioteca universitaria debe cumplir con un papel fundamental en el desarrollo de las competencias de estudiantes y docentes, tanto de las competencias básicas (para la vida en sociedad) como de las genéricas o transversales (para la vida profesional). Para ello, se parte de que la gestión de los procesos y servicios, que responden a la misión y los objetivos estratégicos institucionales, pueden operativizarse en función a los perfiles profesionales definidos por las facultades y los programas académicos.

De este modo la biblioteca universitaria incumple en los procesos de enseñanza-aprendizaje, como una lógica de participación pasiva en la gestión del conocimiento. Se pone de relieve, asimismo, que si bien aumenta la deserción de usuarios de las bibliotecas en el medio universitario, la función determinante que cumplen las tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de competencias en estudiantes y docentes, existen evidencias de que las bibliotecas en el país, tienen todavía una brecha importante que cubrir respecto a la efectividad de sus servicios.

En este sentido, la Universidad Central de Venezuela invierte parte de sus ingresos económicos anual en la suscripción de bases de datos internacionales multidisciplinarias tales como: Ebscohost, InfotracOnefile, Ovid, Wilson Web, Proquest, ScienceDirect, Web Science, SweetsWise entre otras, que contienen información especializada, por área de conocimiento actualizada, confiable, arbitrada, evaluada y su acceso se encuentra restringido exclusivamente al campus universitario, por medio de reconocimientos de claves IP. La U.C.V obtiene la suscripción de estas bases de datos con el fin de ser usadas únicamente por la comunidad ucevista y excluye al público general.

Sin embargo, la mayor parte de la comunidad ucevista desaprovecha el uso de las bases de datos que la U.C.V suscribe, simplemente prefieren buscar información en los libros, Internet u otros medios, probablemente esto se debe a la carencia de un programa de formación adecuada para realizar las búsquedas en las bases de datos, aún cuando la biblioteca central ha realizado su mayor esfuerzo por dictar talleres a nivel general, sobre las bondades y herramientas de investigación que brindan este tipo de fuentes de información, los cuales están dirigidos a estudiantes, docentes y empleados bibliotecarios.

Es por ello, que en la actualidad se observa con preocupación la carencia de talleres donde se capacite especialmente al personal de las bibliotecas, que les facilite de alguna manera prestar el servicio de bases de datos y realicen actividades donde enseñen, a estudiantes y profesores, las destrezas y habilidades en la búsqueda y uso de la información de acuerdo a sus necesidades, para con ello ofrecer un servicio de calidad y mejor atención a usuarios los cuales requieren de tiempos rápidos de respuesta.

Este es el caso de la Biblioteca “Gustavo Leal” de la Escuela de Comunicación Social ubicada en la Facultad de Humanidades y Educación de la U.C.V, donde se observa que en oportunidades se dedica la mayor parte de su tiempo al desarrollo de colecciones y a su organización que al uso y manejo que se le puedan dar a las mismas, dejando de un lado la oferta de servicios que incluyan competitivamente a sus usuarios en el entorno que les rodea. Esta condición se acentúa con los estudiantes que ingresan a esta Biblioteca demandando información especializada, de calidad e inmediata, sin poseer las destrezas que les permitan satisfacer sus necesidades y ser un mejor actor en su proceso de aprendizaje.

En la Biblioteca “Gustavo Leal” de la U.C.V, se evidenció la poca implementación de políticas precisas que impulsen competencias para el uso y manejo de la información en sus usuarios, disminuyendo posiblemente la calidad de sus procesos de investigación, aprendizaje y de resolución de problemas de información en la vida profesional y personal.

Aunque en abril del año 2008 se inauguró un Servicio de Consulta de Información Referencial en Línea, con el objetivo de ofrecer asistencia bibliográfica y de referencia electrónica, que facilitara el trabajo de investigación a estudiantes y profesores de diferentes niveles académicos en la búsqueda y localización de la literatura pertinente; en estos profesionales se manifiesta cierto desconocimiento en el manejo de las fuentes de información, ya que tienen un grado de obsolescencia alto, además el servicio se reduce a seis (6) computadoras para la búsqueda de información en un horario limitado de 9:00 AM a 5:00 PM.

Como antecedente piloto se les dictó a los estudiantes de la asignatura de Metodología del Estudio el manejo de recursos impresos, en coordinación con la Biblioteca Central y el docente responsable de la asignatura. Estos talleres aunque tuvieron receptividad por parte de los usuarios los resultados fueron inesperados en términos negativos frente a un plan estructurado que permitiera consolidarse en el tiempo, e incluso se duplicaron esfuerzos debido a sus planificaciones de manera desarticulada. Estos perdieron continuidad a partir del año 2007 por la falta de estructuración y planificación. Sobre la base de lo antes expuesto, se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cuáles el nivel de competencias informacionales que actualmente tienen los empleados de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social UCV?

¿Cuáles serán las estrategias necesarias de un programa de alfabetización informacional que permitan desarrollar competencias en los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, de la Escuela Comunicación Social UCV?

¿Cuáles serán los criterios para plantear un Programa de Alfabetización Informacional que optimice las competencias en el uso de las fuentes de información en los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, de la Escuela Comunicación Social UCV?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un programa de alfabetización informacional dirigido al personal adscrito a la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV). Segundo Semestre 2012.

1.2.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el nivel de competencias informacionales de los empleados de la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social de la UCV.

Diferenciar el nivel las competencias entre los empleados de la Biblioteca Gustavo Leal, de la Escuela Comunicación Social de la UCV en el uso de las fuentes de información

Fortalecer la atención en los servicios de información en la Biblioteca Gustavo Leal, de la Escuela Comunicación Social UCV.

1.3. Justificación de la Investigación

La necesidad de las bibliotecas para replantearse el redimensionamiento de sus metas y objetivos en sus servicios ha trascendido, desde la biblioteca tradicional denominada bajo la instrucción bibliográfica, que solía centrarse en formar a los usuarios en el uso adecuado de las instalaciones y equipos de la biblioteca y de sus recursos de información impresos al desarrollo de nuevos procesos bajo el paradigma de la alfabetización informacional, el cual incluye las competencias para reconocer las necesidades de información y, de manera continua, las acciones de localizar, evaluar, aplicar y crear información en contextos sociales y culturales; que confronta las ventajas competitivas de los individuos, las empresas (especialmente las pequeñas y medianas), las regiones y las naciones; se presume que esto ofrece la clave para el acceso,

uso y creación eficaz de contenidos en apoyo del desarrollo económico, la educación, la salud y los servicios humanos, y de todos los demás aspectos de las sociedades contemporáneas; y con ello ofrece una base vital para conseguir las metas de la *Declaración del Milenio* y de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información; en términos universales, y se extiende más allá de las meras tecnologías actuales para cubrir el aprendizaje, el pensamiento crítico y las competencias de interpretación por encima de fronteras profesionales, potenciando a los individuos y comunidades.

El desafío más importante de la Universidad actual, sobre las bases de las premisas de la modernidad, es formar ciudadanos competentes para el aprendizaje permanente, socialmente responsables y comprometidos con el saber, entonces es necesario enfatizar procesos académicos que incrementen el número de personas involucradas en la producción y uso de los conocimientos, además como se plantea en la Conferencia de Ministros responsables de Educación Superior de Berlín (2003): en el cual se expone que la transformación del sentido de la información, y en el aprovechamiento pleno de la innovación tecnológica, la revolución de la ciencia y sus aplicaciones; para generar desarrollo humano dentro de la estructura universitaria se encuentra en la biblioteca, y sus funcionarios deben ser el principal apoyo académico y que en ocasiones se presentan. En este sentido, Licea(2007), lo plantea en una dimensión educativa en ambientes bibliotecarios que han asumido o practicado en todas sus posibilidades y dimensiones una cultura de los servicios estrecha con el aprendizaje más que como responsable del aprovechamiento crítico de sus recursos informativos

Para la Unesco (1999) las funciones principales de una universidad son: a) formar diplomados cualificados y ciudadanos responsables, capaces de atender a las necesidades de todos los aspectos de la actividad humana, que estén a la altura de los tiempos modernos, comprendida la capacitación profesional; b) constituir un espacio abierto que propicie el aprendizaje permanente; c) promover, generar y difundir conocimientos por medio de la investigación y proporcionar las competencias, técnicas adecuadas para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de las sociedades, fomentando y desarrollando la investigación científica y tecnológica a la par que la investigación en el campo de las ciencias sociales, las humanidades y las artes creativas; d) contribuir a comprender, interpretar, preservar, reforzar, fomentar y difundir las culturas nacionales y regionales, internacionales e históricas, en un contexto de pluralismo y diversidad cultural; e) contribuir a proteger y consolidar los valores de la sociedad, velando por inculcar en los jóvenes los valores en que reposa la ciudadanía democrática y proporcionando perspectivas críticas y objetivas a fin de propiciar el debate sobre las opciones estratégicas y el fortalecimiento de enfoques humanistas. (p.97)

Todo esto ha llevado a la realización de un Programa de Alfabetización Informativa, como una experiencia inédita, que tiene como fin desarrollar las competencias necesarias en los funcionarios para buscar y utilizar la información ajustada a las necesidades de los usuarios, independientemente de sus formatos, soportes, canales y ubicación.

La alfabetización informacional se encuentra en el aprendizaje a lo largo de la experiencia, que según la UNESCO (2005) recomienda para capacitar a la gente de toda clase y condición con el fin de buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente para el logro de las metas personales, sociales, ocupacionales y educativas (p.117). Además constituye un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones.

El aprendizaje longitudinalmente permite que los individuos, las comunidades y las naciones alcancen sus objetivos y aprovechen las oportunidades que surgen en un entorno global bajo un enfoque de desarrollo para obtener beneficios compartidos. También ayuda a las personas y a sus instituciones a enfrentar los retos tecnológicos, económicos y sociales, a remediar las desventajas y a mejorar el bienestar de todos. En este sentido y sobre la base que exponen los autores antes mencionados, el siguiente trabajo de investigación fundamenta la posibilidad de dar continuidad a los diversos planteamientos que sustenten el diseño de un programa de alfabetización informacional dirigido al personal adscrito a la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela comunicación social UCV.

Es importante aclarar que únicamente se puede decir que el personal adscrito a la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela comunicación social UCV alcancen las competencias, será cuando hayan adquirido los conocimientos y desarrollado las habilidades que deben poner en práctica para afrontar sus necesidades de información; además, exhiban una serie de actitudes que demuestren estas habilidades, que son competentes, y demuestren además habilidades informativas y tecnológicas, dicho de otra

manera un individuo competente además de tener habilidades y conocimientos, debe tener actitudes para demostrar esas habilidades.

Por todo lo anterior, esta investigación tiene como finalidad que los profesionales sean formados para ser competitivos y eficaces en el uso de la información en los diferentes ámbitos en que se desenvuelvan, para desarrollar competencias en el uso y manejo eficiente de las bases de datos y de esta manera convertirlos en multiplicadores de estas habilidades y destrezas, entre los usuarios que asisten a esta unidad de información y siendo esta experiencia primaria en una biblioteca de escuela universitaria para diseñar un programa de alfabetización informacional, que como herramienta tecnológicapermite desarrollar competencias en el personal adscrito a la Bibliotecaen el manejo y uso de las fuentes de información en línea.

La aproximación a la alfabetización informacional, como antecedente, se realizó en los años 2005 y 2006, tiempo durante el cual se dictaron un ciclo de micro-talleres con la participación de la Biblioteca Central y la Biblioteca Centralizada de la Facultad de Medicina de la UCV, enfocados en su mayoría al manejo de recursos electrónicos y dirigidos al mencionado grupo de estudiantes como parte de su inducción, a los profesores de la Escuela, que estuvieron interesados (éste con el apoyo de la Comisión de Biblioteca de la Escuela) y se argumenta la necesidad de diseñar este programa de alfabetización informacional para la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV), lo cual permitirá a los funcionarios detectar su necesidad de información, accederla, evaluarla, organizarla, gestionarla, divulgarla y actuar éticamente con respecto a ella y la investigación como variante que contribuirá a elevar el proceso de enseñanza y de aprendizaje basado en un programa de Alfabetización Informacional como estrategia metodológica para formar la competencia informacional del personal adscrito a la Biblioteca Gustavo Leal.

1.4. Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado

El presente problema tomado de la realidad como base de estudio se ubica en la línea de investigación correspondiente a la evaluación de las necesidades del sector información y manejo de datos, cuyo objetivo es estudiar en el contexto social, los problemas y necesidades del acceso, la recuperación y el uso de la información, dentro del programa de investigación de identificación de áreas de potencial desarrollo en el campo de la información. Teniendo en consideración los objetivos propuestos para el desarrollo de este trabajo se denota su inserción en la línea de investigación antes mencionada bajo un enfoque que pretende dar soluciones a las necesidades de acceso, recuperación y el uso de la información contenida en las bases de datos a las cuales está suscrita la Universidad Central de Venezuela y garantice el buen uso de estos recursos de información electrónicos.

1.5. Delimitaciones de la investigación

Este estudio se aplica en el ámbito de la Universidad Central de Venezuela, específicamente se delimita a la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Para sustentar teóricamente el presente trabajo de investigación se recurrió a la búsqueda de datos significativos arrojados en otras investigaciones en el ámbito venezolano y relacionado con el tema objeto de estudio. Para ello se visitaron algunas instituciones tales como: la Universidad Central de Venezuela, el Pedagógico de Caracas, la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, y el Ministerio de Educación y Deportes. Es importante señalar que los antecedentes de la investigación, son el resultado de la revisión que se realiza de otras indagaciones relacionadas de una u otra manera con el tema en cuestión, con el fin de obtener una base sólida de información que soporte el estudio, a continuación se mencionan los trabajos de investigación que sustentan fundamentos similares a este trabajo de investigación.

2.1. En el Ámbito Nacional, se destaca:

VELIZ ROJAS, H. (2008) presento un Trabajo de Licenciatura en la Universidad Central de Venezuela, titulado: *Diseño de un plan de alfabetización informacional para la Biblioteca "Lic. Olga Blanco de Liendo Coll". Escuela de Nutrición y Dietética - Facultad de Medicina*. Se Plantea el diseño de un plan de alfabetización informacional (Alfin), considerando la importancia de que estudiantes universitarios desarrollen competencias para el uso y manejo de la información enmarcadas en diversidad de canales comunicacionales, soportes de información (entre ellos las TIC) y la cibernsiedad.

El alcance y relevancia social de este estudio radica en la implicación que tiene en el logro de la misión de la universidad y de sus bibliotecas como instituciones: insertar en la sociedad capital humano. La investigación se basó en un diseño “no experimental-transaccional” con un alcance “exploratorio, descriptivo y proyectivo”, que sirvió como marco para diagnosticar en la biblioteca el nivel de Alfin de usuarios y funcionarios, las competencias necesarias para desarrollarla en ambos y la disponibilidad de herramientas tecnológicas; insumos necesarios para el diseño general del plan y de sus criterios de evaluación.

La conclusión principal del estudio se basó en la importancia del diseño e implementación del plan desde la biblioteca, debido a que se detectó entre otros aspectos la necesidad de desarrollar en los usuarios las mencionadas competencias (haciendo énfasis en los estudiantes) para que optimicen el uso y manejo de la información y el desempeño del futuro profesional.

MACHÍN M, J. (2007) *Programa de desarrollo de Habilidades y Capacidades en el uso de la información de la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana*. El programa propuesto se centro en nuevas tendencias de modelos educativos en el ámbito internacional, basado en el desarrollo de capacidades, tales como aprender a buscar y evaluar información.

La investigación tuvo un diseño de campo con la cual se obtuvieron resultados positivos en el desarrollo de competencias informativas relacionadas con el acceso a la información, la búsqueda de información en general, evaluación y análisis de la información; imprescindibles para ser un buen usuario del conocimiento. Este estudio se vincula con la presente investigación al hacer énfasis en la Alfabetización Informacional (ALFIN) como herramienta para el desarrollo de competencias informativas relacionadas con el acceso a la información.

Uribe, A. (2012). Alfabetización informacional en las bibliotecas universitarias venezolanas. *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y conocimiento*, 9 (1), 73-87

El autor expone que ante las posibilidades de acceso a enormes recursos de información que facilitan los medios digitales, la formación en competencias informacionales representa uno de los retos actuales de las bibliotecas universitarias, pero además es una respuesta a la necesidad de conocer y aplicar mejores criterios de selección, evaluación y recuperación de información pertinente y de calidad. Ante esta situación, las bibliotecas universitarias iberoamericanas han ido poco a poco incorporando esta formación, bien sea desde programas-cursos ofrecidos desde la biblioteca o mediante el trabajo colaborativo con docentes y facultades en los currículos universitarios. Este trabajo aborda la metodología de análisis de contenidos Web para hacer una revisión de la información que presentan las bibliotecas universitarias venezolanas, en relación con esta actividad fundamental de formación; y así, desde esta perspectiva, avizorar los niveles de incorporación de las competencias informacionales (Alfabetización Informacional), que desde sus sitios Web estarán exhibiendo las universidades. Como resultados, se encuentra que aún la formación en estas competencias como servicio fundamental de las bibliotecas universitarias venezolanas, no ha sido asumida ampliamente y se concluye que hay mucho trabajo por realizar, pero se reconoce que recientemente existe un mayor interés por esta temática.

2.2. En el ámbito internacional, se destaca:

PINTO, SALES Y OSORIO (2008) presentaron un Trabajo monográfico en la Ciudad de La Habana, titulado: "*Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*". La investigación se basa en un texto descriptivo y con abundantes reflexiones, donde la alfabetización informacional es usada como eje central del tránsito de la biblioteca universitaria actual al Centro de Recursos de Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Las autoras parten de aspectos generales como el tránsito de sociedad de la información a la sociedad del conocimiento donde analizan la relevancia de conceptos como brecha digital, aprendizaje y tele formación y las particularidades de la sociedad del aprendizaje hasta llegar a la organización y planificación de la alfabetización informacional (ALFIN) desde el CRAI.

En sentido general, se trata de un texto coherente con la realidad social que refleja un fenómeno latente en cualquier país en este siglo XXI, aunque con matices muy diversos. Las autoras describen su realidad nacional en la mayoría del texto, con ejemplos concretos de avances en su región. En el desarrollo se invita al análisis constante, en tanto muestran las perspectivas y cambios progresivos que debe experimentar el sistema de educación superior, sea para el estudiante, de pasivo a protagonista de su aprendizaje como para el profesorado activo y conocedor de los contenidos hacia facilitador y guía.

Las autoras analizan las diferentes metodologías activas centradas en el estudiante, advirtiendo que todas estas técnicas de metodología activa implican que el alumnado trabaje dentro y fuera del aula, para lo cual es esencial el apoyo de los recursos informativos y documentales que proporciona la biblioteca universitaria. Entonces, avizoran la necesidad de una alfabetización múltiple, es decir, que además de incluir los aspectos relativos a la información, añada los medios de comunicación, la multiculturalidad y los aspectos visuales. Se recopilan, además, las

mejores prácticas de la ALFIN a nivel internacional y se realiza la revisión de las normas existentes en este aspecto.

Como objetivo principal se basan en la transformación de los estudiantes a partir de su participación en el programa ALFIN, con la finalidad de desarrollar iniciativas, tanto genéricas, transversales, perfectas para cualquier comunidad de usuarios, como específicas y muy especializadas para diversos grupos.

Este estudio se vincula con la presente investigación al enseñar las posibilidades reales que se tienen para alcanzar metas en materia de la ALFIN, de la biblioteca universitaria en el presente, y lo más novedoso: cómo lograr el tránsito de la biblioteca universitaria al CRAI, con procedimientos sobre la base de una amplia y actual bibliografía en la temática.

GARCÍA RECHE, G. Nuevas estrategias sobre alfabetización informacional en la biblioteca de la Universidad de Málaga. Comunicación presentada en las “IV Jornadas CRAI: experiencias en el ámbito de la organización y la convergencia de servicios”, organizadas por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) y la Universidad de Burgos, y que se tuvieron lugar en Burgos durante los días 10, 11 y 12 de Mayo de 2006.

Se analiza el plan integral de alfabetización informacional desarrollado en la Biblioteca de la Universidad de Málaga y los proyectos concretos que de él se han derivado. Los procesos iniciados están basados en el usuario y en la necesaria aproximación de los bibliotecarios a ellos buscando nuevas fórmulas, tales como la colaboración con los docentes, impartiendo clases, organizando cursos que son convalidados, empleando la tecnología del campus virtual, herramientas de autoformación, etc. Los resultados son positivos, lo que ha permitido ampliar la oferta y modalidades de las acciones formativas, a la vez que se comienza a constatar con datos la incidencia directa que tiene la alfabetización informacional en el mayor uso de los servicios y de los recursos de información

FERREIRA GOMES H. SUEIRA PRUDÊNCIO D. VASCONCELOS DA CONCEIÇÃO A. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web Fundamentos Teóricos

Es un Estudio descriptivo sobre la mediación desarrollada por las bibliotecas de las universidades públicas brasileiras a través de sus *espacios electrónicos o sites* y del uso de los dispositivos de *web* social para comunicación directa con sus usuarios. Los resultados presentados corresponden a la etapa del levantamiento (*survey*) exhaustivo que subsidia una investigación acerca de la “Mediación para la lectura y la escritura en las actividades de las bibliotecas de las universidades públicas brasileiras”, que tienen como objetivo identificar las experiencias realizadas por ese tipo de biblioteca, sus límites y potencialidades en apoyo a las prácticas de lectura y producción escrita. Como conclusión del levantamiento diagnóstico, de la observación a frases utilizadas en los dispositivos de las *web* para las bibliotecas de las IES públicas para el desarrollo de las acciones de mediación, en buena parte de ese universo que ya disponía de *sites* para el acceso y uso de la información por los usuarios

PINTO M., SALES, D.MARTÍNEZ-OSORIO,P.El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: del auto percepción a las realidades y retos formativos. *Revista Española de Documentación Científica.*, 32, 1, enero-marzo, 60-80, 2009.

El presente trabajo se presenta como un diagnóstico empírico acerca de la percepción que el personal bibliotecario de las Bibliotecas Universitarias en España tiene con respecto a su formación y competencia en Alfabetización Informacional (ALFIN). Tras la recogida de datos a partir de un cuestionario cualitativo que implementamos en el marco de un curso online de formación sobre ALFIN, se analizan los resultados para observar cuál es el estado de la cuestión y, por tanto, cuáles son los retos formativos ante los que cabría comenzar a actuar.

2.3. El marco teórico también agrupa las referencias por áreas temáticas:

2.3.1. INFORMACIÓN

La obra del autor: Cornella, A (2005) La cultura de la información como institución previa a la sociedad de la información, en la cual, la sociedad actual se caracteriza fundamentalmente por la existencia de grandes volúmenes de información. El constante suministro de este recurso es comprensible como resultado de la acción de tres factores fundamentales: la necesidad de formar disímiles competencias y conocimientos en los profesionales, con el objetivo de solucionar los problemas sociales que apoyen un desarrollo sostenible; la incorporación de nuevas habilidades y capacidades para el dominio de las destrezas que le permitan enfrentar los retos que impone el entorno tecnológico actual, así como la importancia de la educación y el aprendizaje en el desarrollo de la sociedad del conocimiento.

Por otra parte, el volumen de información actual y la necesidad de la participación activa del educando en el proceso de aprendizaje demanda una forma de alfabetización: la alfabetización en información o alfabetización informacional (AI), como vía para desarrollar la capacidad de gestionar, seleccionar, buscar, evaluar y utilizar información, así como de fomentar una cultura en información en la comunidad estudiantil y, por tanto, en la sociedad.

Es importante señalar que 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, considera Bawden (2001) "la información aflora como el elemento clave de la sociedad, indispensable para la creación y distribución del conocimiento" (p.68). Continuando con el uso de la información, plantea Urra González (2006) "independientemente de que para unos tenga relevancia uno u otro ángulo, la sociedad de la información ha impuesto un conjunto de facilidades para unos y de retos para otros, en dependencia del lugar que cada cual ocupe en ella" (p.34).

Los que se dedican profesionalmente al trabajo con información, en cualquiera de sus unidades: bibliotecas, archivos, centros de información o de referencia, consultorías, observan cómo se modifican sus funciones, responsabilidades y, en algunos momentos, sienten amenazas importantes, debido a la imposición de un conjunto de condiciones, tanto en sus vínculos con los proveedores de documentos e información como con los usuarios-clientes a los que sirve, como en el caso de Corral, S. M. (2003). En: *Capacitación: La necesidad de liderazgo profesional de la información*.

También el trabajo de Gómez-Hernández, José A. (2000), quien expone en su libro: [Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros](#). Como el modelo de información se ha convertido en uno de los recursos más importantes a nivel planetario para el desarrollo y sostenimiento de la humanidad. 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.

Para Cisneros R. (2004): La 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. (p.112)

En este sentido, Valenti (2002) 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” (p.89). Comparte y amplía este criterio Cornella, A (2005), 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.(p.78)

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 en todos los 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. (p.5)

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.

Para comprender mejor las diferencias entre la tradicional educación de usuarios y la actual Alfabetización Informacional se impone definir ciertos conceptos relacionados con la información, los usuarios y las competencias informacionales. Estos son los siguientes:

2.3.1.1. EDUCACIÓN DE USUARIOS

Clow, David en la Educación de usuarios en las Bibliotecas Universitarias. Enseña el funcionamiento de la utilización de la biblioteca y de sus recursos. Impartida por personal bibliotecario en la transmisión de conocimientos teórico-prácticos, básicos e indispensables para que el sujeto pueda realizar su tarea y mostrar sus destrezas en el manejo de las herramientas, tales como los catálogos automatizados o bases de datos.

2.3.1.2. INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA

Enseñar el funcionamiento de la utilización y cobertura de distintos recursos y fuentes de información bibliográficos impartida por personal bibliotecario en colaboración con docentes, también se identifica como problemas para la instrucción bibliográfica, asimismo está planeado en: Elementos de la instrucción bibliográfica por Gutiérrez, Guerrero, Camargo y otros. Disponible en www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH01d3.dir7doc.pdf Se discuten los conceptos de instrucción bibliográfica, formación documental, instrucción para usar la biblioteca, educación de usuarios de bibliotecas, alfabetización bibliotecaria y la función de la instrucción en el uso de las fuentes bibliográficas.

2.3.1.2. COMPETENCIAS INFORMATIVAS

Relacionarse de forma efectiva con el mundo de la información y compartir conocimiento en un contexto determinado. Impartida por los distintos agentes responsables de la formación de competencias profesionales, incluyendo los bibliotecarios (educación superior y formación continuada). Abarca todo el proceso de utilización de información. Además el papel fundamental que ha tenido el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, ya que han contribuido enormemente al desarrollo de esta nueva alfabetización del usuario. Cortes, José comparte la experiencia obtenida en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez en México en la gestación, diseño e implementación de una materia dirigida a desarrollar en los estudiantes las competencias necesarias para manejar adecuadamente la información en un entorno académico, planteado en su artículo: El desarrollo de competencias informativas en estudiantes universitarios a través de un curso con valor en créditos. Disponible en: www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n29/a02n29.pdf

2.4. FORMACIÓN DE USUARIOS

Los cambios en los paradigmas de la información son impulsados por un entorno de tendencias que desde los años 90 se desarrollan, de tal forma que ya no se centra sólo en enseñar a usar herramientas, sino que amplía su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma.

Se considera a la formación de usuarios, como el servicio que implementa la biblioteca comprendido de una serie de actividades, con el objetivo de dar a conocer su organización funcional, de espacio, políticas de uso, servicios que ofrece y colección.

En oportunidades también es denominada (entre otras) orientación de usuarios, educación de usuarios, instrucción bibliográfica, instrucción bibliotecaria, alfabetización bibliotecaria y educación bibliotecaria, inclinándose la presente investigación por el uso de formación de usuarios, ya que (a su entender) es la que tiene el alcance y cobertura de las actividades que tratan sobre el uso y manejo de la biblioteca.

En este caso la “formación” es un proceso extrínseco al individuo que le suministra las técnicas para hacer uso de la biblioteca y de los recursos que allí se encuentran, mientras que algunas de las actividades mencionadas pueden formar parte de ésta o tener otra connotación.

Gómez H (2004) plantea que “Las bibliotecas y en general las unidades de información (BUI) tradicionalmente han entendido la formación de usuarios, como el servicio de dar a conocer la institución, sus servicios y sus recursos de búsqueda documental” (p.18).

Por su parte Licea de Arenas (2007), la define en términos generales como “aquel conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario

qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información” (p.89).

Como se observa, a pesar de ser definiciones recientes los autores coinciden en afirmar que las actividades vinculadas con la formación de usuarios están dirigidas expresamente al uso en general del recinto bibliotecario y con la irrupción de las TIC, se puede agregar dentro de estas actividades la enseñanza de cómo hacer la “búsqueda y recuperación” de recursos y fuentes de información electrónicas.

2.5. EVOLUCIÓN DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Las bibliotecas inicialmente tenían como objetivo principal la preservación, conservación y resguardo de los documentos; enfoque que se fue modificando con el transcurrir del tiempo para incluir dentro de sus servicios de formación de usuarios.

El grado de vinculación de la biblioteca con sus usuarios (tratamiento y tipo de relación) se ha transformado en función de los cambios de la sociedad y de los soportes de información que han surgido. Este tipo de formación se originó en las bibliotecas universitarias y especializadas norteamericanas. Por su parte, Lau y Cortés (2000) afirman que esta actividad “se fue definiendo entre los años sesenta y setenta (del siglo pasado), aunque ya era una práctica habitual desde tiempo atrás en los países anglosajones, sobre todo en las bibliotecas universitarias norteamericanas donde se han rastreado orígenes hasta el año 1840” (p. 398).

El surgimiento de la formación de usuarios respondió a los nuevos escenarios que se presentaban como el aumento de la complejidad en la organización de la información y la implementación de sistemas de clasificación, momento en que los bibliotecarios optaron por la búsqueda del fácil desenvolvimiento de los usuarios dentro de esos escenarios novedosos, planificando actividades para orientarlos en cuanto a la distribución del espacio de la biblioteca y su colección facilitando de esta manera su consulta.

Una vez subsanado este proceso de adaptación y por causa de la aparición de nuevos soportes y maneras de comunicar la información, se cambió el enfoque hacia la promoción de los servicios de la biblioteca y la práctica de búsqueda y recuperación de información en nuevas fuentes y recursos; incrementado el valor del concepto del usuario con el transcurrir del tiempo. Gómez H (2002), sostiene que:

A partir de los años 70 aparecen nuevos formatos de comunicación que son incorporados a la enseñanza junto al uso de los impresos ya existentes. Esto fue derivando en la adquisición de otro tipo de habilidades para el manejo de las fuentes. Más tarde aparece un nuevo enfoque en la localización y recuperación, relacionado con las estrategias de búsqueda y las diferentes fuentes para buscar información. Posteriormente este enfoque fue criticado porque no consideraba habilidades cognitivas más complejas, como el análisis, la síntesis y la evaluación (p. 312).

Algunos autores no coinciden con la fecha que se plantea en el párrafo anterior, pero sí con la época en la que se inició esta actividad: unos dicen que fue en la década de los 50 del siglo pasado, otros en los 60 y la mayoría sostiene que se instauró como servicio hacia los 70 y en otros tipos de biblioteca a finales de esta

década (aparte de la universitaria y especializada), como se dijo anteriormente cuando surgen nuevos formatos de comunicación y soportes de información. Lau y Cortés(2000)señalan que “a finales de los setenta se extienden estas iniciativas a las bibliotecas de centros docentes y secciones infantiles de bibliotecas públicas” (p.398).

2.6. DESARROLLO DE COMPETENCIAS

En la actualidad se enfatiza sobre los procesos académicos que permiten incrementar el número de personas involucradas en la producción y uso de los conocimientos, en la transformación del sentido de la información, y en el aprovechamiento pleno de la innovación tecnológica, la revolución de la ciencia y sus aplicaciones; para generar desarrollo humano.

Este escenario ha desafiado al sistema universitario, durante la última década, llevándolo a involucrarse en la implantación de modelos de gestión de la calidad acreditables, y a diseñar procesos de enseñanza y de aprendizajes con base en el enfoque por competencias, también verificables mediante la certificación. Como parte de este fenómeno, la búsqueda de la calidad y la excelencia por las universidades, ha generado una diversidad de propuestas, metodologías, herramientas y marcos normativos gubernamentales que hacen inevitable su reflexión y discusión por parte de los profesionales de la información.

Desde la Bibliotecología, a nivel mundial, se ha respondido con el diseño y desarrollo de Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, una suerte de modelo de gestión que REBIUN (2003) define como un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad. Otra respuesta de las bibliotecas al enfoque por competencias, en el campo de la formación de usuarios, es la alfabetización informacional, conocida por el acrónimo ALFIN; que modifica el tradicional modelo de formación de usuarios centrado en la divulgación de colecciones, por un diseño basado en directrices para el desarrollo de habilidades informativas en los usuarios.

Susan Bruce, citada por Lahera (2007), diseñó un modelo que denominó las siete caras de la alfabetización Informacional, en el mismo define una serie de habilidades que debe tener una persona competente en el acceso y uso de la información en un individuo infoalfabetizado, de la siguiente manera:

a) Precisa, detalla y reconoce la información como base para una toma de decisiones inteligentes; b) Organiza la información de cara a una aplicación práctica; c) Formula preguntas basadas en su necesidad de información; d) Identifica las fuentes potenciales de información; e) Desarrolla estrategias de búsqueda; f) Accede a las más variadas fuentes de información disponibles; g) Evalúa la información; h) Integra la información nueva en un área de conocimiento existente; i) Utiliza la información en el pensamiento crítico y la resolución de problemas; j) Comprende la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información, y acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal.

2.7. PERFILES PROFESIONALES POR COMPETENCIAS

Las Universidades explicitan los resultados de sus intenciones educativas en el Perfil de Carrera o Perfil profesional de salida. Se trata de los rasgos que deberá poseer el estudiante al concluir su formación profesional.

Estos rasgos se formulan pensando en las necesidades de la sociedad y del mercado, es decir en las funciones y desafíos que enfrentarán al asimilarse a la vida laboral profesional. Portillo y Pirela (2005), afirman que los perfiles contienen:

Los Rasgos básicos deseables en la personalidad del futuro egresado, se refiere a los indicadores “Alfa”, vale decir las cualidades personales; rasgos básicos en relación con funciones, roles o áreas de incumbencia donde se desempeñará en el campo ocupacional; se refiere a los indicadores “Beta” o funciones que desempeña. La integración de los indicadores “Alfa” y “Beta” en las áreas del perfil profesional permitirán proponer estrategias curriculares, como líneas relacionantes que garantizarán la articulación de los componentes del plan de estudios profesionales y sustentaran la estructura específica del currículo.(p. 195).

Así también para Castillo y Cobrerizo(2005), los perfiles profesionales son:

Unos recursos de orientación que anuncian los rasgos de formación que se pretenden son los sujetos de formación una vez desarrollada, constituyen la descripción pormenorizada de las cualidades de personalidad, las competencias y los conocimientos que el estudiante debe lograr como efecto de su paso por la acción instruccional reglada por el plan de estudios, En definitiva los perfiles enunciarán los rasgos expresados en el referente principal del plan de estudios a los egresados. (p. 177).

2.8. 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 Alfabetización Informacional, utilizada 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.

El término alfabetización informacional, plantea Gómez (2007), “fue adoptado por los especialistas en información desde mediados de los años noventa y proviene de Estados Unidos donde fue usado por primera vez en 1974 como InformationLiteracy” empleándose los acrónimos “Alfin” e “Infolit” respectivamente” (p.43). Es la traducción más literal del término aunque en ocasiones es denominado indistintamente “alfabetización en información”, “alfabetización informativa” y “desarrollo de habilidades informativas”.

La Alfabetización Informacional está dirigida a promover un tipo de educación capaz de crear o fomentar competencias en las personas para el uso de la información. Según Cortés, J (1999), 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” (p.99). El mismo autor señala que la AI:

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. (p.101)

Diversos autores han aportado sus concepciones sobre la AI; este es el caso de Benito M (2006), quien plantea que se consideran 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” (p.38). En su concepto sobre AI, 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 resumen, la persona competente en información es considerada 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. Entre las razones para la formación de una AI se considera:

a) El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier forma de presentación; b) La necesidad de que la información se analice continuamente para verificar su autenticidad, validez y credibilidad;

c) La utilización de las tecnologías en las actividades económicas de servicios; d) 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;

e) La actualidad que deben tener los métodos o las técnicas para la práctica de la investigación; f) 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;g) La formación de los estudiantes debe basarse en los recursos y en la solución de problemas;h)La capacidad para utilizar la información tiene relación con el éxito en los estudios.

2.9. 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 Cornella, A (2005), considera que:

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 AI o el abismo de la cultura informacional. (p.85)

Uno de los espacios más convenientes para la AI 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 AI. 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.

2.10. DESARROLLO DE PROGRAMAS DE ALFIN

La necesidad imperante de fortalecer la educación es cada vez más urgente. Saber hacer con la información y usar las tecnologías son elementos importantes de la evolución hacia una sociedad de la información, y su importancia puede verse justificada por la alta desigualdad que existe entre las personas y en cada país en este sentido.

Se han desplegado muchos esfuerzos por el logro de una cultura en información en las distintas naciones por medio de un aprendizaje continuo a lo largo de la vida. Ante esta importante y substancial realidad, resulta esencial proponer las siguientes acciones y que deben realizarse de manera sistémica: a) Definir actores y entidades que participen en la promoción de una AI; b) Crear políticas que propicien la formación de usuarios de la información, y "que sepan hacer" con las tecnologías; c) Implementar y orientar programas de AI en los distintos modelos educativos con carácter permanente; d) Fortalecer la cooperación entre los centros estudiantiles y universidades a favor de la AI; e) La función de la información en la sociedad y las acciones que impulsan los países, dirigidas al desarrollo del aprendizaje continuo en las personas, le imprimen sustancial importancia a los programas de AI como una prioridad básica para el desarrollo profesional de las personas en la sociedad.

Los retos y desafíos para alcanzar una sociedad de la información pueden enfrentarse con el apoyo de los centros educativos y el resto de las instituciones que ofrecen sus servicios para la formación de los usuarios de la información, y sobre la base de la creación y establecimiento de estrategias para el acceso y uso de la información.

Además exige la independencia, creatividad, control y evaluación crítica de la información, considerando las diferentes fuentes en variados formatos incluyendo los electrónicos, en el mismo propone las siguientes concepciones:

Por último, el documento de Bruce, C. titulado: Las siete caras de la Alfabetización en información en la enseñanza superior, y publicado en Anales de la Documentación, N° 6, 2003. Categoriza las diferentes concepciones basadas en: a) **en las tecnologías de la información**, partiendo de la alfabetización en información se ve como la utilización de las tecnologías de la información para recuperación y comunicación de la información. Aquí se destaca el valor indiscutible de las tecnologías en los procesos informacionales actuales, por lo que enfatiza la importancia del dominio de las tecnologías por el individuo infoalfabetizado; b) **en las fuentes de información**, tomando como base la alfabetización en información consiste en hallar la información localizada en las fuentes. Por lo que expresa que es imprescindible el conocimiento de los distintos tipos de fuentes de información así como el modo de acceder a ellas; c) **en la información como proceso**, se ve a la alfabetización en información como la ejecución de un proceso. Aquí se ve el proceso de información como la capacidad del individuo para enfrentar un problema de información y asumir su búsqueda como todo un proceso donde no es tan importante el uso de las tecnologías; d) **en el control de la información**, es vista como control de la información. Ya en este aspecto el rol del funcionario es vital pues debe tener ordenados los ficheros, actualizadas las bases de datos en los ordenadores en fin todo un control de la información para hacer más rápida su localización, e) **en la construcción de conocimiento**, como una base personal de conocimientos en una nueva área de interés. Lo que distingue este aspecto es el individuo, su capacidad de observación y construcción del conocimiento y tiene su

rol fundamental el pensamiento crítico; f) **en la extensión del conocimiento**, es vista como el trabajo con el conocimiento y las perspectivas personales adoptadas de tal forma que se obtienen nuevos puntos de vista. La utilización de la información sigue siendo aquí el centro de la atención; pero ya no va dirigida a la construcción de conocimiento, sino más bien a la extensión del mismo, g) **en el saber**, la utilización de la información en beneficio de los demás. El uso de la información se ve desde un contexto más amplio y lógico, donde se maneja la misma desde aspectos éticos, legales, lo que permite además un uso más sabio de la misma para la toma de decisiones, en investigaciones, etc.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo Investigación

El tipo de estudio se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la investigación se desarrolla sobre una propuesta de un modelo que es viable y transversal a los procesos administrativos y a los servicios de información sustentándose sobre las bases de un programa de alfabetización informacional dirigido al personal adscrito a la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela, con el fin de solucionar problemas, tales como la dependencia del usuario con respecto al bibliotecario, también aquellas necesidades en las cuales los servicios podrían estar destinados al fracaso por una demanda incipiente o desconocimiento de la existencia de materiales de interés.

Para el desarrollo de este trabajo se determinó como una primera fase, el arqueo de fuentes y tomar los presupuestos doctrinarios de diferentes autores, lo que da el sustento de una investigación de tipo documental, luego es de campo, según Stracuzzi, S y Martins, F. (2006), porque la investigación, en su proceso de elaboración y desarrollo (p.27)., se definieron indicadores propios de un modelo operativo para solucionar problemas relacionados con los servicios de información, detectar los requerimientos y las necesidades tanto de la Biblioteca Gustavo Leal, como de la comunidad de usuarios y del grupo que trabaja en la Biblioteca.

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es transaccional, ya que el estudio se aplicó en un solo momento cuando se realizó la entrevista para obtener de una realidad dada un aspecto real de la situación presentada en la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social.

Se abstraen los hechos y fenómenos que se producen en este espacio de conocimiento y se sustenta con la descriptiva, ya que es una aplicación trabajada sobre realidades de hecho y sus características fundamentales es la de presentar una interpretación correcta de la realidad.

La descripción permite reunir los resultados de la observación, si es el caso, en una exposición relacionada, de los rasgos del fenómeno que se estudia. La descripción nos lleva a presentar los hechos tal como ocurren en la Biblioteca. Es decir, se trata de obtener información acerca del fenómeno o el proceso en la implementación de un programa de Alfabetización Informacional, de modo que nos permita describir sus implicaciones en los procesos formativos/informativos del personal y de los usuarios.

Precisamente el profesor Núñez Paula establece los requerimientos para concebir y diseñar el subsistema de información sobre las necesidades de formación e información de los usuarios, quien indica que para estudiar las necesidades es necesario reconocer que éstas están en constante proceso de modificación, incluso como consecuencia del propio servicio informativo. Luego, el estudio de las necesidades no es un evento discreto, sino continuo, y su método debe ser iterativo o repetitivo cada cierto tiempo, determinado para cada caso.

Luego para estudiar las necesidades, se requiere saber que éstas cambian como consecuencia de las modificaciones que se producen en sus

variables esenciales y según los problemas que resuelve, o las actividades que realiza el usuario.

En el diseño de un programa de alfabetización informacional varían las temáticas, varían los tipos de actividad y la estructura de acciones, varían las condiciones materiales, sociales, geográficas y de otro tipo, y por ello varían, en forma y contenido, las necesidades; según las características del propio usuario, individual o grupal. Varían las capacidades, conocimientos, habilidades, hábitos, intereses, actitudes y, por ello, varían sus necesidades. En consonancia con el profesor Núñez, y sus instrucciones en la guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores debe permitir conocer el contenido, la estructura y las condiciones en que se realiza la actividad del usuario, así como sus características socio psicológicas más importantes para desarrollar un programa de alfabetización informacional. Siguiendo en la misma línea del autor, para estudiar las necesidades se requiere saber exactamente quiénes son los usuarios, su localización y la forma de comunicarse con ellos, por lo que, generalmente, el subsistema debe contemplar la actualización sistemática de una lista general de usuarios, aun cuando exista el propósito de descentralizar los servicios y fortalecer la base de los sistemas.

La infraestructura puede resultar insuficiente, este es un elemento que se debe valorar en la Biblioteca Gustavo Leal y, por tanto, la proporción entre el número de usuarios potenciales y los trabajadores de la información capacitados para brindarle servicios selectivos.

En dependencia de esa proporción y de la complejidad de los objetivos de la entidad de información para con sus usuarios, puede ser que: a) se estudien las necesidades de todos los usuarios y después se les agrupe en categorías o segmentos de mercado para diferenciar el servicio, o puede ser que: b) diseñar un programa de Alfabetización Informacional para los trabajadores de la Biblioteca Gustavo Leal.

Para estudiar las necesidades, hay que tener en cuenta las políticas relativas a la actividad de los usuarios, la institución, su contexto socio político y los modos o costumbres para su organización en la actividad informacional, la planificación y la organización de la actividad de los usuarios, la marcha del proceso de interacción sistema-usuario, el comportamiento de la demanda, los valores de las variables de la producción de información en las temáticas necesitadas, y los recursos de información disponibles.

3.3. Población

La población objeto de estudio está conformada por once (11) individuos entre funcionarios y estudiantes que hacen vida en la Biblioteca Gustavo Leal y poseen los siguientes perfiles: un (1) Bibliotecólogo nivel III, una (1) secretaria, dos (2) auxiliares de biblioteca, un (1) asistente de biblioteca y seis (6) beca ayudante, que son estudiantes de diversas disciplinas de la U.C.V.

3.4. Muestra

Es una muestra intencional, debido a que se tomara la totalidad, sin ningún tipo de selección y sobre la base de los siguientes supuestos: a) todos conviven en el mismo clima laboral, b) la heterogeneidad que poseen como características personales cada miembro de la muestra, c) las capacidades, los intereses y las aptitudes son desiguales, y d) la importancia de la experiencia de cada uno de los trabajadores en los servicios de información frente a la comunidad de usuarios de la Biblioteca Gustavo Leal.

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

Como técnica de recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, para medir los niveles de competencias informacionales de los funcionarios, lo que permitió la obtención de la información y ayudó a profundizar el conocimiento de la situación y de los sujetos a investigar, con el objeto de conocer las estrategias adecuadas para un programa de alfabetización informacional dirigido al personal adscrito a la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela.

3.6. Instrumentos de Recolección de Datos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta contentiva de diecisiete (17) ítems, todos con respuestas cerradas dependiendo de la necesidad de la pregunta (Anexo 2). Según Arias, F. (2006), "las preguntas cerradas son las que sugiere al encuestado dar respuestas según las categorías o alternativas de respuestas proporcionadas" (p. 36).

Este instrumento se diseñó exclusivamente para esta actividad, por lo que se requería de su validez. Teniendo en cuenta que se refiere al grado en que éste refleja un dominio específico de lo que mide. La validación es definida por Hernández R, Fernández C. y Baptista L. (ob.cit.), "como el grado en el que un instrumento realmente mide la variable que permite medir" (p.236).

El instrumento utilizado se validó mediante una prueba de expertos, a los cuales se les hizo llegar para someter a consideración, el contenido del cuestionario, luego de lo cual se harán las correcciones respectivas, con el fin mantener una interacción verbal, formal y seria, lo que permitirá obtener la información relacionada con el problema objeto de estudio.

Con la finalidad de lograr la validez de cuestionario, se tomará en cuenta el lenguaje utilizado para su redacción, el cual debe ser válido, confiable, efectivo y aceptado. Por todos los aspectos anteriores se tomará para la validación dos (2) expertos, estos especialistas, entre ellos: un profesor de Bibliotecología y un experto en Metodología de la Investigación.

3.7. Técnicas de análisis

Al finalizar la tarea de recolección se obtuvo un cierto número de datos, donde la totalidad de la información aportada por la encuesta fue procesada de forma automatizada, mediante el programa estadístico Excel® para el diseño de tablas y gráficos, a partir de los cuales se extrajeron las conclusiones generales que establecen el problema formulado. Para ello se requirió organizarlos, poniéndolos en orden en todo su conjunto.

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos según Arias, F (2006) “es donde se realiza la descripción, de las distintas operaciones a las que están sometidos los datos que se recojan: registro, clasificación y tabulación (p.124).

De manera general se utilizó la técnica de distribución de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes), ya que las encuestas se aplicaron en la propia biblioteca a los funcionarios, que representaron la muestra del estudio (la totalidad de la población).

3.8. Presentación Y Análisis De Resultados

Una vez recopilada la información, ordenada de forma lógica para su interpretación y análisis, se facilita las bases significativas de los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable aplicables a estudios estadísticos relacionados, que darán respuesta a las interrogantes. Tal como lo refieren Hernández y Otros (2003):

El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de datos para resumirlos y para sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación, este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible para poder interpretarlos y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados, sin embargo, conviene recordar que los datos evidenciarán algún significado en función a las interrogantes que extraen o interpreten de ellas el investigador (p.407).

Se presentan y analizan los resultados derivados de la aplicación del de la encuesta, la cual consistió en un cuestionario contentivo de diecisiete (17) ítems, destinado a los once (11) funcionarios adscritos a la Biblioteca Gustavo Leal de la Escuela Comunicación Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV) y con un alto grado de probabilidad de proporcionar información certera sobre el nivel de las competencias para la elaboración de un programa de alfabetización informacional. A continuación se presentan los cuadros y gráficos que permiten visualizar los resultados obtenidos producto de la investigación y de allí su respectivo análisis:

CUADRO 1

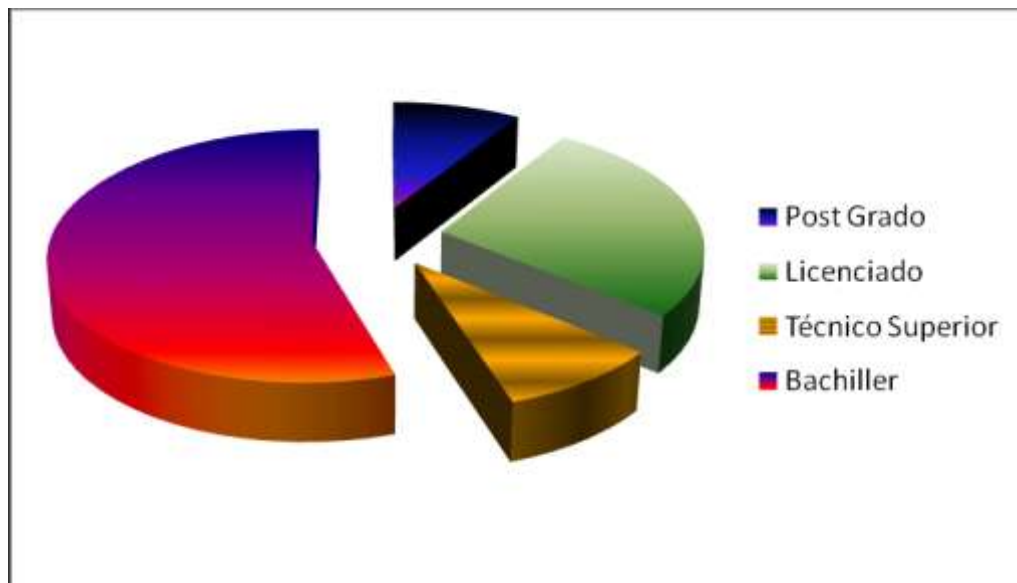
Resultados del Ítem 1: Nivel Académico.

NIVEL ACADÉMICO	f	%
Post Grado	1	9
Licenciado	3	27
Técnico Superior	1	9
Bachiller	6	55

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 1: Nivel Académico de los funcionarios.



Como se puede observar en el gráfico, el 55% de los funcionarios que están adscritos a la BGL son Bachilleres, pues precisamente son los que poseen escasas habilidades en el manejo y uso de la información, aunque un 27% es licenciado, pareciera no influir en el desarrollo de las competencias de los de menos nivel académico.

CUADRO 2

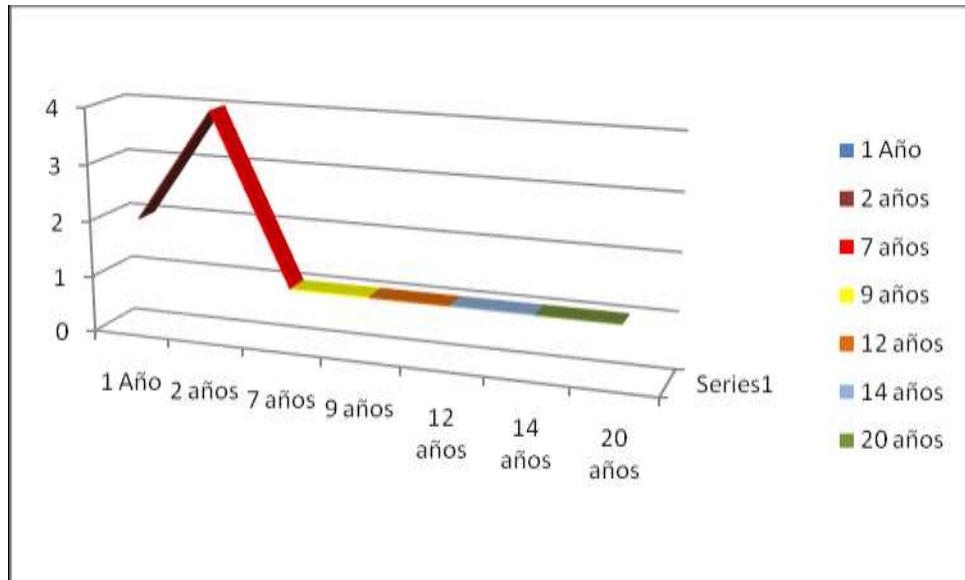
Resultados del Ítem 2: Años de experiencia en Biblioteca.

AÑOS DE EXPERIENCIA	f	%
1 Año	2	18
2 años	4	37
7 años	1	9
9 años	1	9
12 años	1	9
14 años	1	9
20 años	1	9

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 2: Años de experiencia.



Los resultados obtenidos en cuanto a años de experiencia, evidencian que la mayoría (55%) de los funcionarios que laboran en la BGL, tienen poco tiempo de experiencia en el área, siendo esta una razón imperante de implementar un programa de AI, que permita desarrollar las competencias necesarias para mejorar su funcionamiento.

CUADRO 3

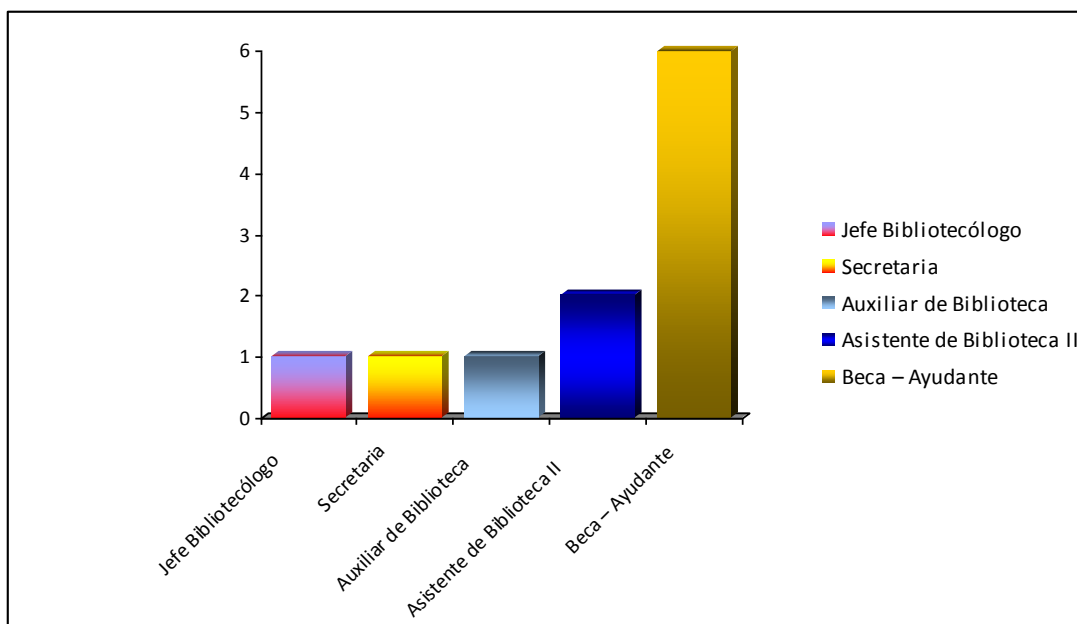
Resultados del Ítem 3: Cargo que ocupa.

CARGOS	fa	fr %
Jefe Bibliotecólogo	1	9
Secretaria	1	9
Auxiliar de Biblioteca	1	18
Asistente de Biblioteca II	2	9
Beca – Ayudante	6	54

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 3: Cargo que ocupan los funcionarios de la biblioteca.



El presente gráfico muestra el número de individuos por cargo, donde se pudo conocer que seis (6) de los cargos son ocupados por Beca – Ayudantes que son estudiantes de diferentes carreras en la UCV, de los cuales uno (1) es tesista de la Escuela de Bibliotecología, uno (1) es Auxiliar de Biblioteca y el resto de los cargos son ocupados por una sola persona. Además de los resultados conocidos se pudo comprobar que el 54% de los Beca – Ayudantes solo tienen entre 1 y 2 años en la BGL.

CUADRO 4

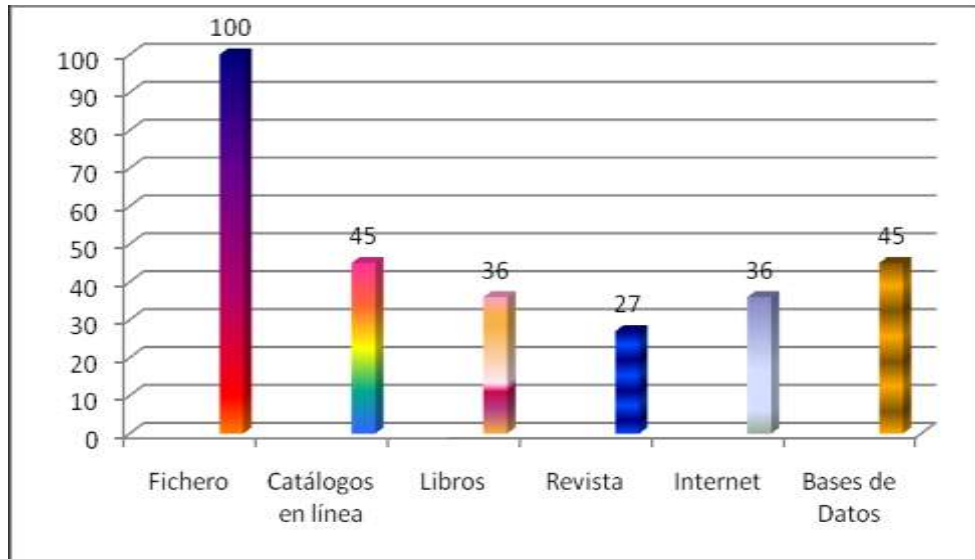
Resultados del Ítem 4: Medios de información Utilizados para prestar servicio.

Medios de Información	f	%
Fichero	11	100
Catálogos en línea	5	45
Libros	4	36
Revista	3	27
Internet	4	36
Bases de Datos	5	45

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 4:Medios de Información utilizados.



Los resultados obtenidos evidencian que el 100% de los funcionarios de la BGL utiliza el Fichero como medio para satisfacer las necesidades de información de un usuario; el 45% catálogos en línea de las Bibliotecas de la UCV; el 36% libros, un 27% utiliza revistas, el 36% hace uso de internet y el 45% se vale de las Bases de datos suscritas por la UCV. Con esto se revela la necesidad de un programa de AL que incremente el uso de las Bases de datos y revistas en línea suscritas por la UCV, como recursos para la prestación de servicio, ya que, contienen información que constantemente se esta actualizando.

CUADRO 5

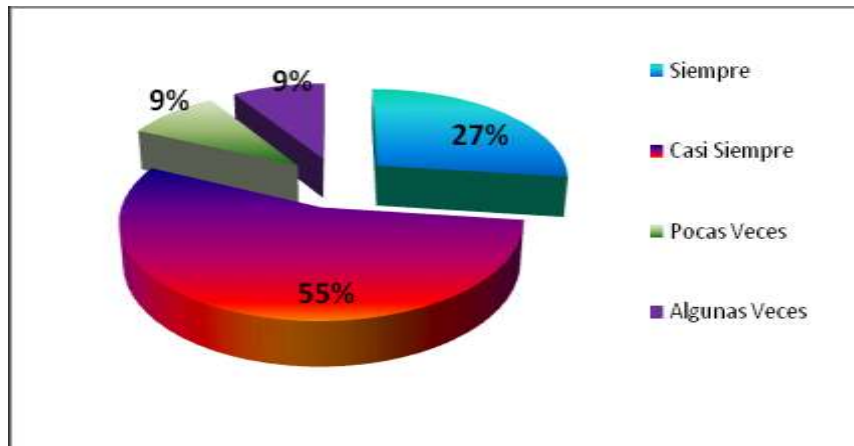
Resultados del Ítem 5: Reconocimiento de información que requiere el usuario.

	Fa	fr %
Siempre	3	27%
Casi Siempre	6	55%
Pocas Veces	1	9%
Algunas Veces	1	9%
Nunca	1	0%

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 5: Reconocimiento de Información.



Como se puede observar, el 55% de los funcionarios tiene la capacidad de reconocer la información que un usuario necesita cuando hace una solicitud, además el 27% siempre puede reconocerla con facilidad, sólo a un 9% se le dificulta hacerlo. Esto permite deducir que la mayoría es capaz de darle ayuda a un usuario, pues reconocen la información con facilidad.

CUADRO 6

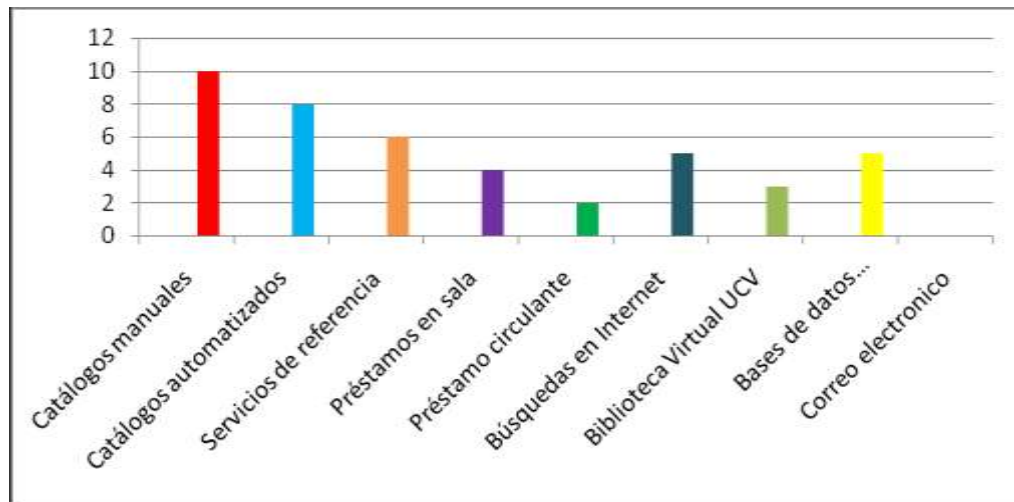
Resultados del Ítem 6: Servicios Bibliotecarios.

Servicios Bibliotecarios	Frecuencia de uso
Catálogos manuales	10
Catálogos automatizados	8
Servicios de referencia	6
Préstamos en sala	4
Préstamo circulante	2
Búsquedas en Internet	5
Biblioteca Virtual UCV	3
Bases de datos suscritas por la UCV	5
Correo electrónico	0

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 6: Reconocimiento de Información.



Al preguntar sobre los servicios bibliotecarios que emplean con más frecuencia para dar servicios informativos, se pudo comprobar los más usados son los Catálogos manuales con un 90%, le siguen los Catálogos automatizados con un 72% de uso, luego los servicios de referencia con un 54%, después con un 45% la búsqueda de Internet y las Bases de Datos suscritas por la UCV, por último tienen una frecuencia de uso del 27% la Biblioteca Virtual UCV.

CUADRO 7

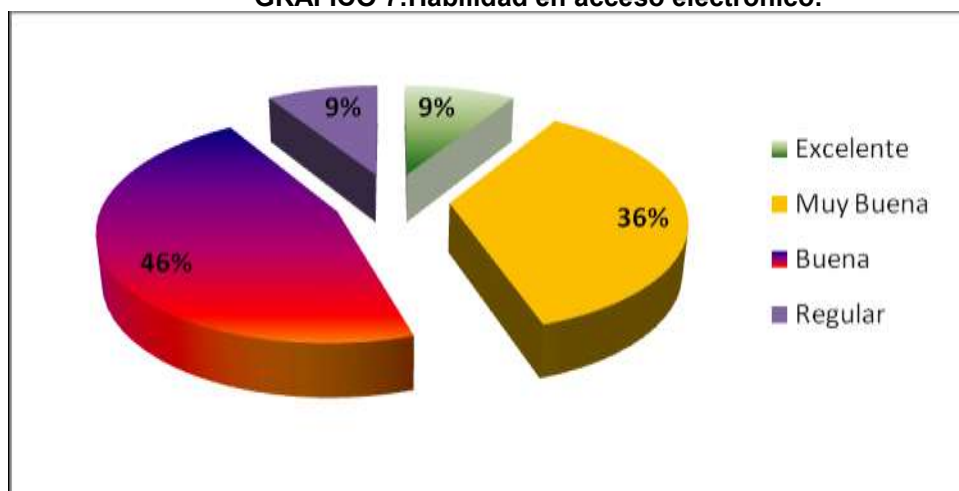
Resultados del Ítem 7: Habilidad en acceso electrónico.

	Fa	fr %
Excelente	1	9
Muy Buena	4	36
Buena	5	46
Regular	1	9
Mala	0	0

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 7: Habilidad en acceso electrónico.



Con respecto a la habilidad que tienen los funcionarios para acceder a los documentos en catálogos en línea a través de un computador, se verificó que para un 36% es muy buena y según el 46% es buena, sólo un 9% presenta una regular habilidad para acceder a los documentos en catálogos en línea, esto denota un manejo adecuado de la herramienta.

CUADRO 8

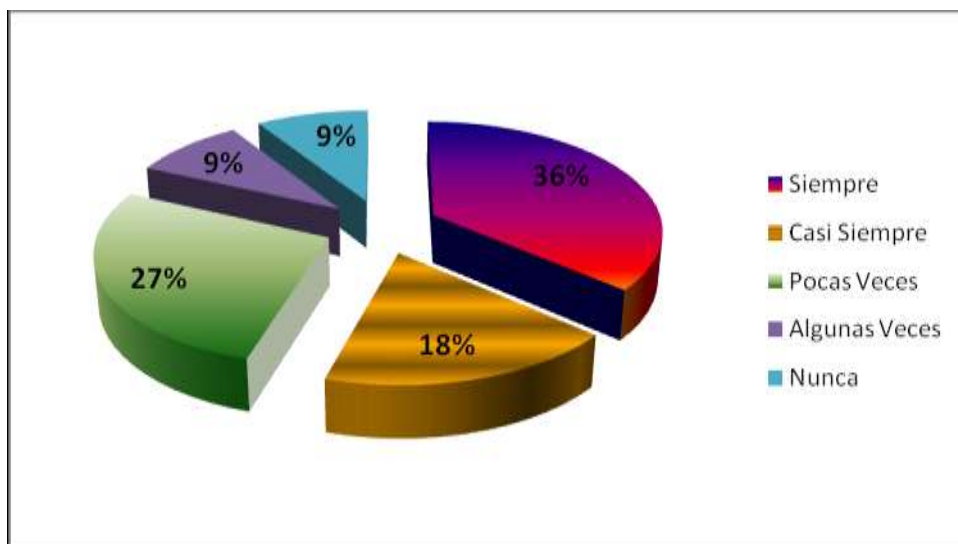
Resultados del Ítem 8: Preparación por Internet.

	fa	fr %
Siempre	4	36
Casi Siempre	2	18
Pocas Veces	3	27
Algunas Veces	1	9
Nunca	1	9

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 8: Preparación por Internet.



Como se puede observar el 36% de los funcionarios siempre ha recibido preparación por parte de su centro de trabajo para trabajar con la información empleando las TIC, sin embargo según el 27% pocas veces ha sido preparado en cuanto al empleo de estas herramientas, pero además un 9% nunca ha recibido preparación por parte de su centro de trabajo en cuanto a TIC.

CUADRO 9

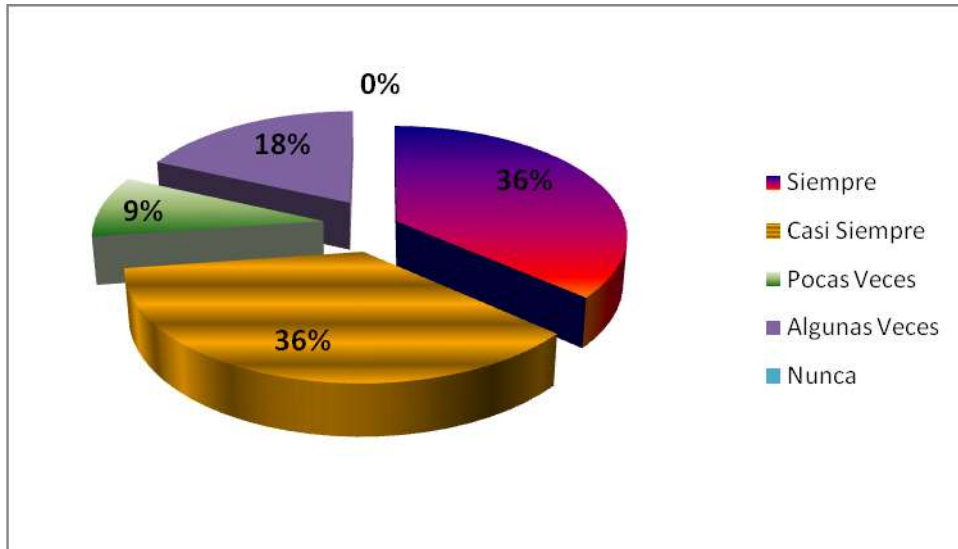
Resultados del Ítem 9: Evaluación de la Información.

	Fa	fr %
Siempre	4	36
Casi Siempre	4	36
Pocas Veces	1	9
Algunas Veces	2	18
Nunca	0	0

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia

GRÁFICO 9: Evaluación de la Información.



Al preguntar sobre la capacidad de evaluar si la información que le ofrece a los usuarios satisface completamente su solicitud, al 36% siempre y casi siempre se es capaz de evaluarlo diferenciando su relevancia, pertinencia, actualidad y confiabilidad en la información, mientras que un 18% algunas veces puede satisfacer completamente la solicitud del usuario y solo un 9% pocas veces lo hace. Lo que hace inferir que existe buen manejo de la información por la mayoría.

CUADRO 10

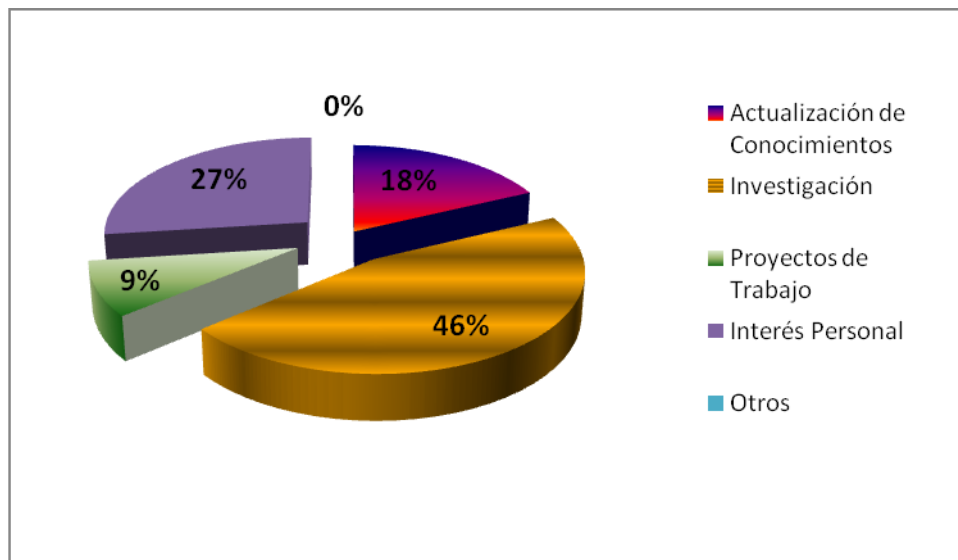
Resultados del Ítem 10: Uso de Internet.

	fa	fr %
Actualización de Conocimientos	2	18
Investigación	5	46
Proyectos de Trabajo	1	9
Interés Personal	3	27
Otros	0	0

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 10: Uso de Internet.



El gráfico refleja los resultados sobre las razones que motivan a los funcionarios a usar Internet, donde el 46% la usa para procesos de investigación, un 27% por interés personal, el 18% para actualización de conocimientos, mientras que un 9% se motiva a usar internet para proyectos de trabajo.

CUADRO 11

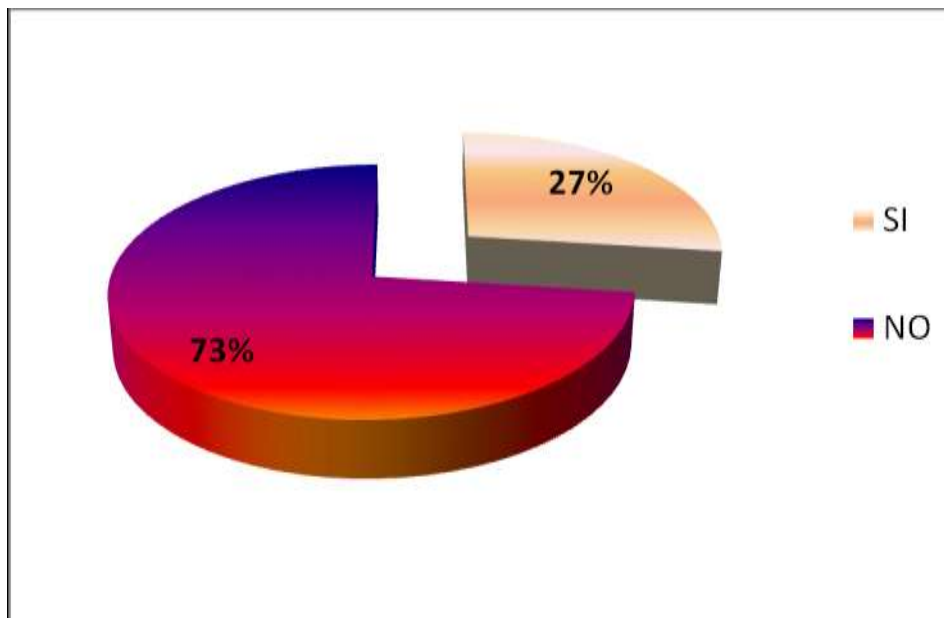
Resultados del Ítem 11: Recursos Informativos.

CATEGORIA	FRECUENCIA (fa)	PORCENTAJE (fr)
SI	3	27
NO	8	73
TOTAL	11	100%

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 11: Recursos Informativos.



En cuanto a los resultados obtenidos se pudo comprobar que el 73% de los funcionarios de la BGL no tiene conocimiento sobre los recursos informativos que la universidad ha invertido para completar las colecciones y servicios, por lo que se deduce la necesidad de presentar un programa de Alfabetización informacional que les permita mejorar sus habilidades en el manejo de los recursos informativos.

CUADRO 12

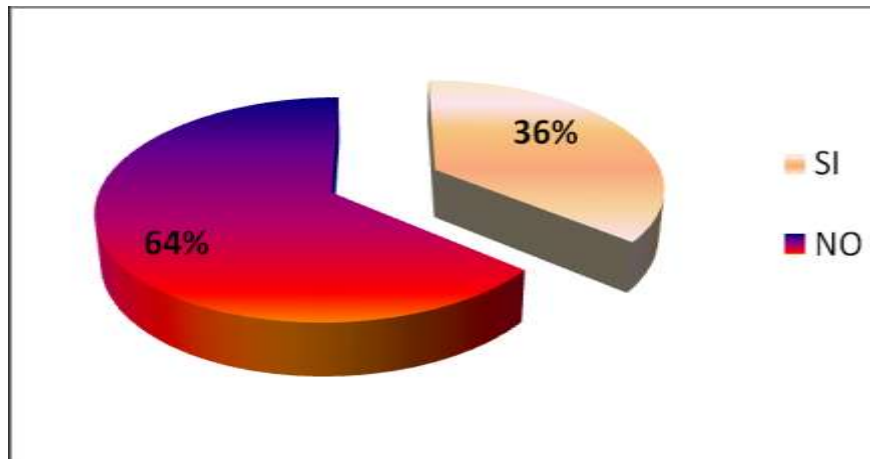
Resultados del Ítem 12: Acceso a los Recursos Informativos en línea que existen en la UCV.

CATEGORIA	FRECUENCIA (fa)	PORCENTAJE (fr)
SI	4	36
NO	7	64
TOTAL	11	100%

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 12: Acceso a Recursos Informativos.



Se puede observar que el 64% de los funcionarios no sabe cómo acceder a los recursos informativos y sólo un 36% accede mediante el Portal principal de la UCV, el Link Estudiante y biblioteca virtual, entre otros; lo que denota escasas competencias informacionales y la necesidad de un programa de Alfabetización Informacional que les permita mejorar la capacidad para hacer uso de todos los recursos informativos con que cuenta la UCV.

CUADRO 13

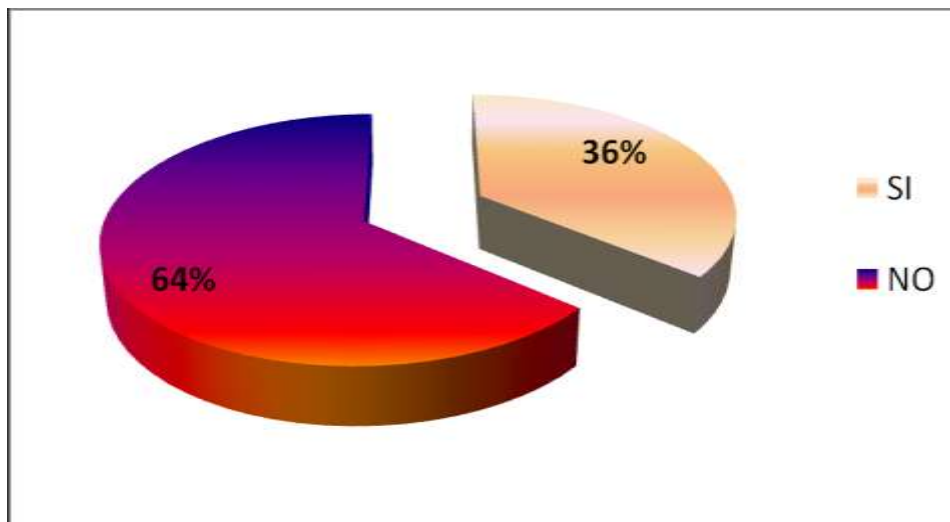
Resultados del Ítem 13: Uso de Herramientas.

CATEGORIA	FRECUENCIA (fa)	PORCENTAJE (fr)
SI	4	36
NO	7	64
TOTAL	11	100%

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 13: Uso de Herramientas.



Se pudo conocer que el 64 de los funcionarios no saben cómo se manejan ni cómo se usan las herramientas que ofrecen los recursos informativos, sólo el 36% de los funcionarios si saben darle uso a las herramientas, aspecto este que permite asegurar que esta deficiencia puede ser superada con un programa de AL.

CUADRO 14

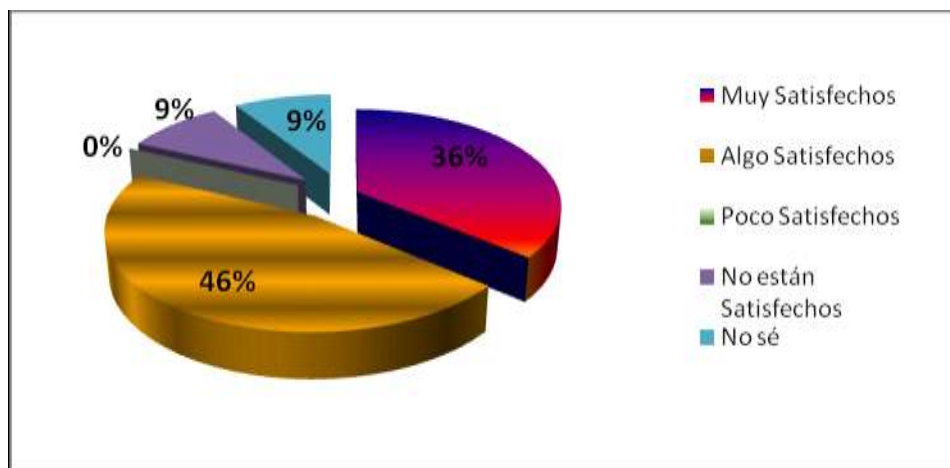
Resultados del Ítem 14: Satisfacción con el uso de Información.

	fa	fr %
Muy Satisfechos	4	36
Algo Satisfechos	5	46
Poco Satisfechos	0	0
No están Satisfechos	1	9
No sé	1	9

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 14: Satisfacción con el uso de Información.



De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo conocer que el 46% de los funcionarios están algo satisfechos con la información que cuenta actualmente la BGL para atender a los usuarios, mientras que un 36% están muy conformes con lo que tiene la Biblioteca, sólo un 9% no está satisfecho.

CUADRO 15

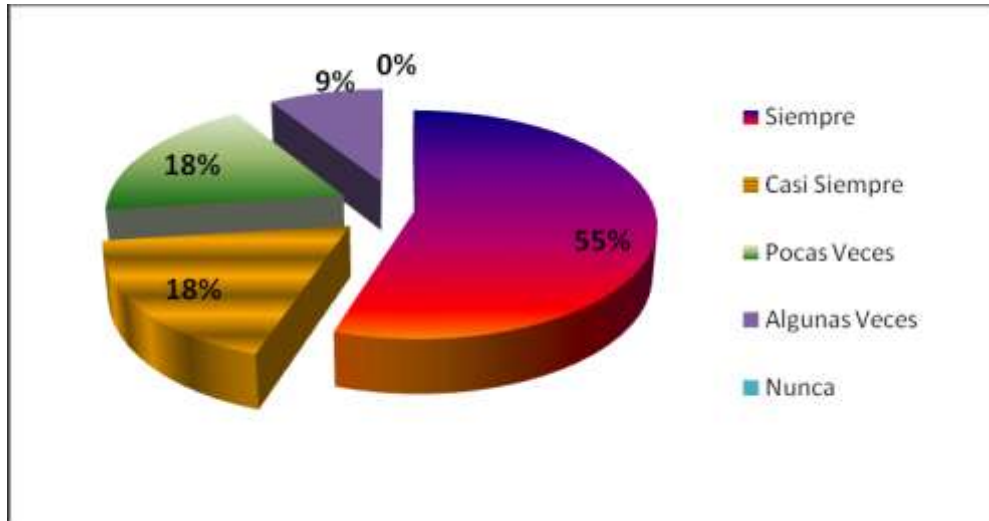
Resultados del Ítem 15: Satisfacción de Información.

	fa	fr %
Siempre	6	55
Casi Siempre	2	18
Pocas Veces	2	18
Algunas Veces	1	9
Nunca	0	0

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 15: Satisfacción de Información.



En función de la pregunta si satisfacen sus propias necesidades de información en la institución, se pudo conocer que el 55% de los funcionarios lo hacen en la BGL, mientras que un 18% pocas veces logra satisfacer sus necesidades de información y sólo un 9% algunas veces las satisface.

CUADRO 16

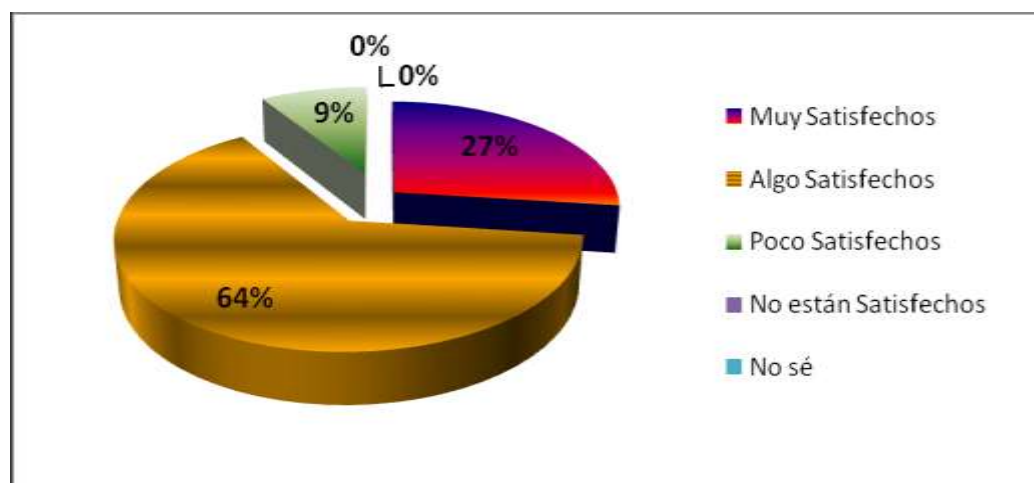
Resultados del Ítem 16: Satisfacción en Conocimientos y Habilidades para buscar información.

	fa	fr %
Muy Satisfechos	3	27
Algo Satisfechos	7	64
Poco Satisfechos	1	9
No están Satisfechos	0	0
No sé	0	0

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 16: Satisfacción en Conocimientos.



De acuerdo a los resultados obtenidos, el 64% de los funcionarios están algo satisfechos con los conocimientos y habilidades de información que poseen como parte integrante para formar profesionales altamente calificados y cultos, mientras que el 27% están muy satisfechos con sus conocimientos, sin embargo un 9% están poco satisfechos con los conocimientos y habilidades que actualmente posee.

CUADRO 17

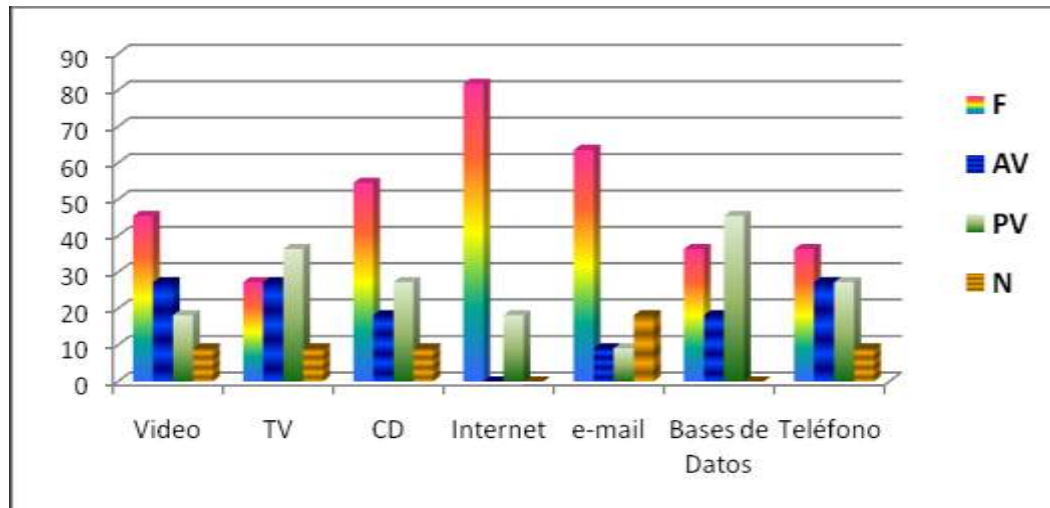
Resultados del Ítem 17: Recursos Tecnológicos.

Recursos Tecnológicos	F		AV		PV		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Video	5	45	3	27	2	18	1	9,1
TV	3	27	3	27	4	36	1	9,1
CD	6	55	2	18	3	27	1	9,1
Internet	9	82	0	0	2	18	0	0
e-mail	7	64	1	9,1	1	9,1	2	18
Bases de Datos	4	36	2	18	5	45	0	0
Teléfono	4	36	3	27	3	27	1	9,1

FUENTE: BGL-UCV (06-2012)

Elaboración propia.

GRÁFICO 17: Recursos Tecnológicos.



Al preguntar sobre la frecuencia de uso sobre varios recursos tecnológicos que se presentaron, se logró evidenciar que los videos son usados frecuentemente por el 45 de los funcionarios; según el 36% la TV es pocas veces usada, mientras que el 55% usa frecuentemente el CD; el 82% de los funcionarios frecuentemente usa Internet; el 64% usa frecuentemente e-mail, un 45% pocas veces usa las Bases de Datos y el 36% frecuentemente usa teléfono. Con estos resultados se puede deducir que la mayoría de los funcionarios bibliotecarios hacen uso de los recursos tecnológicos que tiene la BGL.

CAPÍTULO IV

4. LA PROPUESTA

4.1. Nombre del programa

Programa de Alfabetización Informativa para la Biblioteca "Gustavo Leal".
Escuela de Comunicación Social, Facultad de Humanidades y Educación,
Universidad Central de Venezuela. "ALFINCOS".

4.2. Fundamentación

El Programa de Alfabetización Informativa está orientado hacia el desarrollo y mejoramiento de las competencias para el uso y manejo de la información en los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, mediante un ciclo de fases conformadas por talleres y cursos. Su contenido programático se basa en el diagnóstico realizado a la muestra seleccionada, enmarcado en estándares sobre este tema, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC) y de la biblioteca como herramientas claves en este proceso. Las fases serán renovadas en función de la dinámica social.

La solución exitosa del Problema de Información requiere completar adecuadamente cada una de las etapas. Para que las acciones sean efectivas, es necesario el intercambio, la comunicación, la confianza, y la disposición para el cambio en un ambiente de enseñanza y aprendizaje que le ofrecerá a todos nuevas oportunidades y los conducirá al desarrollo de una cultura informativa. El Programa de Alfabetización Informativa pretende que en el transcurso se involucren otros funcionarios de otras Bibliotecas y que el plan periódicamente incluya nuevos contenidos sobre dichas competencias en función de las demandas de las personas que se incorporen. La importancia del Programa se acentúa en el aprovechamiento ético de los funcionarios como recurso para su progreso a partir

de las competencias para el uso y manejo eficaz que respondan a su formación como profesional.

4.3. Metas del programa

1.- Fomentar en los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal una cultura de la información, que permita el aprovechamiento ético de ésta como recurso para el progreso de las comunidades, a partir de las competencias para su uso y manejo eficaz que respondan a su formación como profesional.

2.- Promover en los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal su desarrollo personal, metacognición, autonomía y aprendizaje permanente.

3.- Incluir a la Biblioteca Gustavo Leal y a sus funcionarios en la cibernsiedad.

4.4. Objetivo general del programa

Desarrollar en los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal competencias para el uso y manejo eficaz de la información que permitan junto con el aprovechamiento de las TIC, contribuir a la calidad de las actividades de Docencia, Investigación y Extensión de la Escuela de Comunicación Social, logrando de esta manera la gestión del conocimiento dentro de su comunidad y la formación de profesionales de excelencia con la capacidad de responder lógica, secuencialmente y con alta sensibilidad a cualquier problema de información, ajustándose a los principios de equidad y ética social.

4.5. Objetivos específicos del programa

1.- Desarrollar en los funcionarios las competencias para el uso y manejo de las TIC y de la biblioteca.

2.- Exponer a los funcionarios diversidad de fuentes y recursos de información como medio para ampliar sus posibilidades de acceso al conocimiento.

3.- Explicar a los funcionarios las estrategias de búsqueda como un método que permite recuperar y acceder a la información más adecuada para cubrir su necesidad real y demanda.

4.- Presentar a los funcionarios como se evalúa, organiza, presenta, y divulga la información de manera que logre la gestión de ésta y la del conocimiento con una implicación crítica, reflexiva, ética y legal.

5.- Promover la función educativa y social de la Biblioteca Gustavo Leal con un enfoque más participativo y activo.

4.6. Alcance del programa

El Programa ALFINCOS se desarrollará de forma permanente en la Biblioteca Gustavo Leal para así cubrir a largo plazo la demanda y necesidades de sus funcionarios sobre competencias para el uso y manejo de la información. Además se pretende que en el transcurso se involucren los usuarios potenciales y que el programa periódicamente incluya nuevos contenidos sobre dichas competencias en función de las demandas de las personas que se incorporen y de la sociedad.

4.7. Estructura del programa

La estructura del programa ALFINCOS permitirá la interrelación entre todos sus componentes (fases y subfases) y sus actividades estarán en consonancia con

las competencias para el uso y manejo de la información establecida en estándares, las necesidades de los funcionarios en este sentido y los métodos y contenidos del pensum de estudios de la Escuela de Comunicación Social.

4.8. Evaluación del programa

El Programa ALFINCOS se evaluará de manera bidireccional en cuanto a su contenido, efectividad, metodología, material de apoyo y recurso humano (facilitadores). Esto significa que se realizará una evaluación a los participantes y ellos le harán una a la actividad, para entablar una retroalimentación que permita en el futuro enriquecerlo y mejorarlo, ampliando su alcance y cobertura en beneficio de los nuevos participantes y de la biblioteca.

La evaluación que se efectuará a los participantes será en cuanto al contenido desarrollado en el taller y la efectividad lograda en ellos. La metodología para tal fin consistirá en una evaluación preliminar al taller o curso para detectar su conocimiento y necesidades reales sobre la competencia que se trabajará en el mismo, que puede ser a través de una dinámica junto con ejercicios prácticos. Posterior a la actividad se realizará nuevamente la evaluación para comprobar el nivel de conocimiento alcanzado por los funcionarios también a través de una serie de ejercicios ajustados a ésta, como por ejemplo, búsqueda en catálogos o bases de datos en línea, o cualquier actividad que implique la búsqueda y el acceso a la información haciendo uso de las TIC, entre otros.

Para la evaluación de la metodología aplicada en el desarrollo de la actividad, el material de apoyo empleado y el recurso humano (facilitadores), se elaborará un formulario tipo cuestionario de manera que los funcionarios o participantes puedan registrar su opinión sobre éstos aspectos. Además en este formulario los participantes podrán sugerir nuevos contenidos en función de sus expectativas.

4.9. Estrategias del programa

1.- Instrumentar el Programa ALFINCOS con la participación del personal de la Biblioteca Gustavo Leal y con la inclusión y apoyo de la Escuela de Comunicación Social en general.

2.- Coordinar con las autoridades de la Escuela de Comunicación Social todo lo relacionado con la participación de su comunidad en el programa ALFINCOS, la programación de horarios, espacios y financiamiento para el desarrollo de las actividades programadas.

3.- Coordinar con la Escuela de Bibliotecología y Archivología y la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela (UCV), el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional, la Fundación Infocentro del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología y otras instituciones afines para que se incorporen como facilitadores en las actividades (cursos y talleres) propuestas en el modelo operativo y otras que surjan de las evaluaciones posteriores. Asimismo, de ser necesario se solicitará financiamiento a las mencionadas instituciones.

4.- Promover la capacitación y actualización periódica en las competencias para el uso y manejo de la información (basadas en los estándares para coordinadores y facilitadores) de los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, con el objetivo de optimizar el aprovechamiento de este recurso humano.

5.- Promover e impulsar capacitación en competencias para el uso y manejo de la información a los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, por medio de talleres, cursos y cualquier otra actividad que surja, optimizando el aprovechamiento de cualquier fuente y recurso de información incluyendo las TIC y la misma biblioteca.

6.- Promover e impulsar la capacitación de competencias para el uso y manejo de la información en los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, por medio de talleres, cursos y cualquier otra actividad que surja, en cuanto a cómo determinar la necesidad de ésta, cómo buscarla, recuperarla, acceder a ella, evaluarla, organizarla, gestionarla y divulgarla.

7.- Estimular en los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal por medio de talleres, cursos y cualquier otra actividad que surja, el uso y manejo transparente de la información como expresión de una aptitud crítica, reflexiva, ética y legal ante la determinación de la necesidad, cómo buscarla, recuperarla, acceder a ella, evaluarla, organizarla, gestionarla y divulgarla independientemente del soporte.

8.- Revisar, corregir y actualizar periódicamente el Programa ALFINCOSA partir de las evaluaciones realizadas y los resultados obtenidos.

4.10. Actividades del programa

1.- Presentar ante las autoridades de la Escuela de Comunicación Social el Programa ALFINCOS.

2.- Revisar y recabar los recursos materiales, económicos y humanos necesarios para la ejecución del Programa ALFINCOS.

3.- Organizar los recursos materiales, económicos y humanos necesarios para la ejecución del Programa ALFINCOS.

4.- Solicitar autorización a las respectivas autoridades, en cuanto a las instalaciones físicas para la realización de las actividades en función de su disponibilidad y acondicionar las mismas.

5.- Diseñar y presentar ante las autoridades de la Escuela de Comunicación Social un cronograma sobre los talleres y cursos del Programa ALFINCOS, que permita la inclusión y participación de los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal.

6.- Informar a los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal y a la comunidad en general de la Escuela de Comunicación Social sobre la implementación del Programa ALFINCOS.

7.- Controlar el cumplimiento de las actividades (fases y subfases) del Programa ALFINCOS y sus resultados.

8.- Analizar el impacto del Programa ALFINCOS.

9.- Evaluar el proceso y realizar los ajustes correspondientes al Programa ALFINCOS.

4.11. Apoyo del programa

El Programa ALFINCOS requiere de recursos suficientes para alcanzar las metas y objetivos propuestos. Es necesario contar con la colaboración y participación de la comunidad de la Escuela de Comunicación Social en general y cualquier iniciativa que presente estrecha relación con éste. Como se mencionó anteriormente, el apoyo de autoridades y entes vinculados de la UCV y de instituciones foráneas es de suma importancia.

Además es conveniente contar con el financiamiento de las autoridades e instituciones mencionadas, que debe comprender la adquisición de recursos materiales (suministros y equipos), honorarios de facilitadores (recursos humanos), cancelación de refrigerios y viáticos (de ser necesario), y cualquier otro recurso que demande la ejecución del plan.

4.12. Recurso humano del programa

La solicitud y tramitación del recurso humano mencionado en puntos anteriores (facilitadores) estará a cargo de los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal (bibliotecólogos y asistentes de la biblioteca), quienes en conjunto trabajarán en el desarrollo de la actividad y de los contenidos, previo acuerdo con los profesores de la Escuela de Comunicación Social con el fin de incluir lo relacionado a los tópicos de la especialidad en el proceso de ejecución del programa.

4.13. Costo del programa

El Programa ALFINCOS incluirá los recursos anteriormente mencionados y en todo caso se ajustará a la disponibilidad de los recursos financieros e institucionales existentes (en el cuadro siguiente se muestra un monto aproximado que se debe actualizar periódicamente).

Costo por taller o curso del Programa ALFINCOS

Cantidad	Descripción	Precio Unitario (Bs. F)	Total (Bs. F)
7	Resmas de hojas	30	210
Varios	Material de oficina: lápices, bolígrafos, grapas, engrapadoras, carpetas, otros	800	800
Varios	Material de apoyo, fotocopias otros	500	500
Varios	Refrigerios	900	900
Varios	Viáticos para el personal de adiestramiento (facilitadores)	1500	1500
		Total Bs. F	3910

4.14. Modelo Operativo del Programa (a continuación)

Programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca "Gustavo Leal".

Escuela de Comunicación Social, Facultad de Humanidades y Educación Universidad Central de Venezuela.

"ALFINCOS" - PRIMERA FASE

Tipo de evento	Denominación de la actividad	Motivo por el que se realiza el taller	Contenido	Competencias	Estrategia metódica	Evaluación	Nº de sesión	Nº de horas
T A L L E R	Importancia de la biblioteca de Comunicación Social, de sus fuentes y recursos para el investigador	Cierta cantidad de Funcionarios desconoce parcialmente el funcionamiento de la biblioteca y el tipo de colección	¿Qué es la Biblioteca "Gustavo Leal" de la Escuela de Comunicación Social? - Funciones, Misión, Visión, Objetivos, servicios, Colecciones y normas de uso de la biblioteca - Importancia de la Biblioteca como unidad de apoyo a las actividades de docencia investigación y extensión de la Escuela de	Cómo buscar, recuperar y acceder a la información por intermedio de la biblioteca, sus fuentes y recursos, como el catálogo, el fondo documental, otros	Facilitador: Motiva al funcionario mediante prácticas significativas, desarrolla el tema, hace preguntas y aclara dudas Técnica: Expositiva, demostrativa (recorrido por la biblioteca y por otras cercanas). Material de apoyo Funcionarios: Intervienen en las	Cuestionario breve aplicado a los participantes sobre la metodología y recursos empleados, el desempeño del facilitador y sugerencias al taller	2	4 horas cada sesión

			Comunicación Social - Otras bibliotecas vinculadas con el área		prácticas, analiza el material, responde preguntas y aclara dudas			
--	--	--	---	--	---	--	--	--

Programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca "Gustavo Leal".

Escuela de Comunicación Social, Facultad de Humanidades y Educación Universidad Central de Venezuela.

"ALFINCOS" - PRIMERA FASE

Tipo de evento	Denominación de la actividad	Motivo por el que se realiza el taller	Contenido	Competencias	Estrategia metódica	Evaluación	Nº de sesión	Nº de horas
----------------	------------------------------	--	-----------	--------------	---------------------	------------	--------------	-------------

T A L L E R	Las tecnologías de información y comunicación (TIC) para el acceso al conocimiento sobre	Los funcionarios reconocen tener acceso y hacer uso de las TIC pero desconocen las estrategias para darle uso	Qué son las TIC y para qué se utilizan - Tipos de TIC. Fuentes y recursos que dispone - Cómo buscar, recuperar, acceder y	- Cómo buscar, recuperar, acceder y evaluar la información por intermedio de las TIC, sus	Facilitador: Motiva al funcionario mediante prácticas significativas, desarrolla el tema, hace preguntas y	Cuestionario de selección simple preliminar y posterior a la actividad para determinar el nivel del	2	4 horas cada sesión
----------------------------	--	---	--	---	--	---	---	---------------------

	Comunicación Social	adecuado	<p>evaluar las fuentes y recursos en las TIC y la información contenida</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cómo divulgar información a través de las TIC - Beneficios e importancia para la gestión de la información y el conocimiento 	<p>fuentes y recursos, como buscadores, catálogos en línea, bases de datos, bibliotecas virtuales, otros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cómo se gestiona la información 	<p>aclara dudas</p> <p>Técnica: Expositiva, demostrativa (prácticas directamente con las fuentes y recursos). Material de apoyo</p> <p>Funcionarios: Intervienen en las prácticas, analizan el material, responden preguntas y aclaran duda</p>	<p>conocimiento alcanzado por los participantes -</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario breve aplicado a los participantes sobre la metodología y recursos empleados. 		
--	---------------------	----------	---	--	---	--	--	--

Programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca "Gustavo Leal".

Escuela de Comunicación Social, Facultad de Humanidades y Educación Universidad Central de Venezuela.

"ALFINCOS" - PRIMERA FASE

Tipo de evento	Denominación de la actividad	Motivo por el que se realiza el taller	Contenido	Competencias	Estrategia metódica	Evaluación	Nº de sesión	Nº de horas
----------------	------------------------------	--	-----------	--------------	---------------------	------------	--------------	-------------

T A L E R	Las fuentes y recursos de información en Comunicación Social y áreas afines como base para el conocimiento del futuro profesional	Una cantidad considerable de funcionarios desconoce diversidad de fuentes y recursos de información en el área de Comunicación social y afines	<p>*Qué son las fuentes y recursos de información y utilidad</p> <p>*Tipos de fuentes y recursos de información</p> <p>*Formatos en que se presentan</p> <p>*Fuentes y recursos pertinentes a la formación del profesional de Comunicación Social</p> <p>*Cómo buscar, recuperar, acceder y evaluar la información en ellos</p> <p>*Beneficios e importancia para la gestión de la información y el conocimiento</p>	<p>*Cómo buscar, recuperar, acceder y evaluar la información por intermedio de diversidad de fuentes y recursos de información</p> <p>*Cómo se gestiona la información</p>	<p>Facilitador: Motiva al funcionario mediante dinámicas y prácticas significativas, promueve lecturas y discusiones en grupos, desarrolla el tema, hace preguntas y aclara dudas</p> <p>Técnica: Expositiva, demostrativa (prácticas directamente con las fuentes y recursos). Material de apoyo</p> <p>Funcionarios: Intervienen en las prácticas, analizan el material, responden preguntas y aclaran duda</p>	Cuestionario de selección simple preliminar y posterior a la actividad para determinar el nivel del conocimiento alcanzado por los participantes -Cuestionario breve aplicado a los participantes sobre la metodología y recursos empleados.	2	4 horas cada sesión
-----------------------	---	--	--	--	--	---	---	---------------------

Programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca "Gustavo Leal".

Escuela de Comunicación Social, Facultad de Humanidades y Educación Universidad Central de Venezuela.

“ALFINCOS” SEGUNDA FASE: Subfase 1

Tipo de evento	Denominación de la actividad	Motivo por el que se realiza el taller	Contenido	Competencias	Estrategia metódica	Evaluación	Nº de sesión	Nº de horas
----------------	------------------------------	--	-----------	--------------	---------------------	------------	--------------	-------------

C U R S O	Las fuentes y recursos de información en Línea y su relación con la calidad de la investigación en Comunicación Social disponibles en los portales de la UCV y en Bases de Datos académicas libre por internet.	Es necesario desarrollar y afianzar la comprensión por parte de los funcionarios hacia las fuentes y recursos de información en línea y el beneficio que aporta al momento de realizar las investigaciones	<p>*Qué son las fuentes y recursos de información en línea, beneficios e importancia</p> <p>*Fuentes y recursos de información gratuitos y por suscripción</p> <p>*Motores de búsqueda, catálogos en línea, bases de datos y bibliotecas virtuales del área de comunicación (tipología, utilidad, criterios para evaluar y forma de uso de cada uno)</p> <p>*El derecho de autor en este tipo de</p>	<p>*Cómo buscar, recuperar, acceder y evaluar la información por intermedio de las fuentes y recursos de información en línea</p> <p>*La ética en el uso de la información</p>	<p>Facilitador: Motiva al funcionario mediante dinámicas y prácticas significativas, promueve lecturas y discusiones en grupos, desarrolla el tema, hace preguntas y aclara dudas</p> <p>Técnica: Expositiva, demostrativa (prácticas directamente con las fuentes y recursos). Material de apoyo</p> <p>Funcionarios: Intervienen en las prácticas, analizan el material, responden</p>	Cuestionario de selección simple preliminar y posterior a la actividad para determinar el nivel del conocimiento alcanzado por los participantes - Cuestionario breve aplicado a los participantes sobre la metodología y recursos empleados.	2	4 horas cada sesión
-----------------------	---	--	--	--	---	---	---	---------------------

			fuentes y recursos		preguntas y aclaran duda			
--	--	--	--------------------	--	-----------------------------	--	--	--

Programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca “Gustavo Leal”.

Escuela de Comunicación Social, Facultad de Humanidades y Educación Universidad Central de Venezuela.

“ALFINCOS” SEGUNDA FASE: Subfase 2

Tipo de evento	Denominación de la actividad	Motivo por el que se realiza el taller	Contenido	Competencias	Estrategia metódica	Evaluación	Nº de sesión	Nº de horas
----------------	------------------------------	--	-----------	--------------	---------------------	------------	--------------	-------------

C U R S O	Las fuentes y recursos de información impresa y su relación con la calidad de la investigación en Comunicación Social	Es necesario desarrollar y afianzar la comprensión por parte de los funcionarios hacia diversidad de fuentes y recursos de información impresas y el beneficio que aporta al momento de realizar las	*Qué son las fuentes y recursos de información , beneficios e importancia *Libros, diccionarios o enciclopedias publicaciones periódicas y / o científicas, informes, anuarios y literatura gris del área de comunicación (tipología, utilidad,	*Cómo buscar, recuperar, acceder y evaluar la información por intermedio de las fuentes y recursos de información en línea *La ética en el uso de la información	Facilitador: Motiva al usuario mediante dinámicas y prácticas significativas, promueve lecturas y discusiones en grupos, desarrolla el tema, hace preguntas y aclara dudas Técnica: Expositiva, demostrativa (prácticas directamente con las	Cuestionario de selección simple preliminar y posterior a la actividad para determinar el nivel del conocimiento alcanzado por los participantes -Cuestionario breve aplicado a los participantes	2	4 horas cada sesión
-----------------------	---	--	--	---	---	--	---	---------------------

		investigaciones	criterios para evaluar y forma de uso de cada uno) *El derecho de autor en este tipo de fuentes		fuentes y recursos). Material de apoyo Funcionarios: Intervienen en las prácticas, analizan el material, responden preguntas y aclaran duda	sobre la metodología y recursos empleados.		
--	--	-----------------	--	--	---	--	--	--

Programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca "Gustavo Leal".

Escuela de Comunicación Social, Facultad de Humanidades y Educación Universidad Central de Venezuela.

"ALFINCOS" TERCERA FASE

Tipo de evento	Denominación de la actividad	Motivo por el que se realiza el taller	Contenido	Competencias	Estrategia metódica	Evaluación	Nº de sesión	Nº de horas
----------------	------------------------------	--	-----------	--------------	---------------------	------------	--------------	-------------

T A L L E R	Aspectos éticos y legales que giran alrededor del uso de la información y especialmente en el área de	Es importante que los funcionarios desarrollen competencias sobre cómo gestionar la información, y	*Criterios para evaluar la validez, confiabilidad y objetividad de la información obtenida independientemente del soporte	Identificar los aspectos éticos y legales que giran sobre el uso de la información Destacar la	Facilitador: Motiva al funcionario mediante dinámicas y prácticas significativas, promueve lecturas y discusiones en grupos, desarrolla el tema, hace preguntas y aclara dudas	Cuestionario de selección simple preliminar y posterior a la actividad para determinar el nivel del conocimiento alcanzado por	2	4 horas cada sesión
----------------------------	---	--	---	---	--	--	---	---------------------

	comunicación	aptitudes para el uso ético de la misma	<p>*Cómo trabajar con la información obtenida para optimizar su aprovechamiento</p> <p>*Normas para elaboración de citas y referencias.</p> <p>Importancia y forma de uso</p> <p>*Cómo almacenar y divulgar la información recuperada y procesada en diversos soportes</p>	<p>importancia del uso, manejo, presentación y divulgación de la información en los diferentes formatos de manera adecuada ética y legal</p>	<p>Técnica:</p> <p>Expositiva, demostrativa (prácticas directamente con las fuentes y recursos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examinar referencias para encontrar más fuentes - Elaboración de análisis, resumen, referencias y citas según diversidad de normas con la ayuda de programas ofimáticos y unidades de almacenamiento. - Material de apoyo 	<p>los participantes</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario breve aplicado a los participantes sobre la metodología y recursos empleados, desempeño del facilitador y sugerencias al curso *Presentación de un informe breve 		
--	--------------	---	--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

La Alfabetización Informacional es un tema que ha sido poco abordado desde las bibliotecas, por lo que se ha obstaculizado la práctica de las competencias en el estudiante y ciudadano común quedando en desventaja al momento de gestionar la información y el conocimiento eficientemente; de allí que este estudio busca motivar el seguir trabajando por un mayor desarrollo de la alfabetización informacional en las Bibliotecas de la UCV, así como a nivel Nacional. Ello exige ser consciente del propio proceso de pensamiento, controlar las dificultades de aprendizaje, saber delimitar las necesidades de información, saber obtener información, saber valorarla y aplicarla, y saber comunicar la información obtenida, promoviendo la organización de la enseñanza de las habilidades de información.

El desarrollo de la presente investigación donde se plantea el diseño de un Programa de Alfabetización Informacional dirigido a los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, de la Escuela Comunicación Social UCV, se abordan planteamientos que ubican las características particulares de quienes están dispuestos a recibir Alfabetización Informal, es por esto que en función de los resultados obtenidos, se pueden esbozar las siguientes conclusiones, que dan respuesta a las interrogantes planteadas:

La mayoría de los funcionarios son bachilleres con poca experiencia en el área, hacen escaso uso de herramientas que les permitan obtener información y por ende las competencias para acceder a la información requerida de manera eficaz y eficiente corresponden a un nivel bajo, afectando esto las habilidades para proporcionar información a quien lo solicite.

Algunos de los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal constituyen una fortaleza por cuanto tienen desarrolladas sus competencias para el uso y manejo de la información, sus herramientas y recursos, situación que los convierte en un apoyo para la implementación del programa, pues hay total disposición por parte de éstos. Sin embargo a la mayoría aún les falta aprehenderse de ese cuerpo teórico que comprende la AI, para que explote al máximo su potencial como recurso humano en la promoción de programas de este tipo.

Se pudo comprobar que existe regular uso de los servicios tecnológicos de información, ya que se valen más de información manual, aunque poseen un adecuado manejo de la herramienta de internet, aún existen funcionarios que no han recibido preparación informacional que les permita ser efectivos en el manejo y uso de las herramientas que ofrecen los recursos informativos con que cuenta la UCV, por lo que es clara la necesidad de aplicar un Programa de Alfabetización Informacional que optimice las competencias en el uso de las fuentes de información de los funcionarios de la Biblioteca Gustavo Leal, de la Escuela Comunicación Social UCV, pues el desarrollo de este programa favorece el uso efectivo de la información y por lo tanto mejor calidad en el servicio.

5.2. Recomendaciones

1. Aplicar el programa de Alfabetización Informacional que se propone en el menor plazo de tiempo posible en la BGL.
2. Hacer extensivo el programa de Alfabetización Informacional propuesto, a los demás funcionarios bibliotecarios que laboran en las distintas Bibliotecas de la Facultad de Humanidades Y Educación de la UCV.
3. Realizar estudios de factibilidad de la aplicación del programa propuesto.
4. Estudiar la factibilidad de aplicar el programa de Alfabetización Informacional propuesta al resto de los funcionarios que laboran en las distintas bibliotecas de la UCV, realizándole algunas adaptaciones pertinentes de acuerdo a su especificidad, los servicios que prestan, sus colecciones y bases de datos que poseen.
5. Involucrarse a la dinámica de la gestión bibliotecaria y promocionar los servicios.
6. Utilizar las fortalezas tecnológicas que posee la biblioteca para alcanzar el éxito en el desarrollo del programa de Alfabetización Informacional.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez Benítez, Vilma (2009) *Programa de Alfabetización Informacional para los profesores de la Facultad Enrique Cabrera*. Trabajo para optar al Título de Licenciado. Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos88/programa-alfabetización - informacional-profesores/programa-alfabetizacion-informacional-profesores2.shtml>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Association of College and Research Libraries (ACRL). (2007). Disponible en: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/profstandards.cfm>.
- Bawden, David (2002). Revisión de los conceptos de Alfabetización Informacional y Alfabetización Digital [Versión electrónica], *Anales de documentación* (5), 361-408. España, Universidad de Murcia. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=63500518>
- Beneitone, Pablo y otros, (2007). *Reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina. Informe final - Proyecto Tuning - América Latina 2004-2007*. Bilbao, Universidad de Deusto. Disponible en: <http://www.udb.edu.sv/dialogos/PDF/Resencion.pdf>
- Benito Morales, F (2006) *La alfabetización informacional: bases y modelos*. Biblioteca Nacional de España, Fundación Germán Sánchez Ruipérez y la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC), http://www.bne.es/docs/060619_alfabetizacion_informacional.pdf
- Cisneros Rodríguez I, García C, Lozano (2004) ¿Sociedad de la información, sociedad del conocimiento? La educación como mediadora.

Conferencia de Ministros responsables de Educación Superior (Berlín, 19 set. 2000). *Proceso de Bolonia. "Realizando el espacio europeo de educación superior"*.

Cornella, A (2005) *La cultura de la información como institución previa a la sociedad de la información*. Madrid: Fundesco

Corrall, S. M. (2003). *Capacitación: La necesidad de liderazgo profesional de la información*.

Cortés, J (1999) *Desarrollo de habilidades informativas en sistemas universitarios: ¿por qué y para quién?* XXX Jornadas mexicanas de biblioteconomía. "Mesa redonda sobre formación de usuarios", (Morelia). Disponible en: <http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/PonAMBAC99.pdf>

García, Gregorio (2006) *Nuevas estrategias sobre alfabetización informacional en la biblioteca de la universidad de Málaga [Versión electrónica]*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 84-84. (pp. 19-28). Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/baab84-85/84-85a1.pdf>

Gómez-Hernández, José A. (2000) [Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros](#). España. Murcia..

Gómez Hernández, J. A. (2002). *El fomento del aprendizaje permanente y autónomo como misión de la biblioteca pública*. (pp. 312 - 320). Madrid

Gómez Hernández, J. A (2004). *Evolución conceptual de la función educativa de la biblioteca pública*. En Actas del "Foro biblioteca y sociedad, experiencias de innovación y mejora", (Murcia)

Gómez Hernández JA (2005) *La alfabetización informacional como servicio de las bibliotecas*. Disp. en:<http://www.abgra.org.ar/rnb36/jgomezalfin.ppt>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.

Lahera Martí (2007) *Diseño de programas de alfabetización informacional*. Disponible en:http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci05307.htm

Lau Jesús y Jesús Cortés (2000) *Desarrollo de Habilidades Informativas en Instituciones de Educación Superior*. México: UACJ. Disponible en: http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Libros/Memorias_Primer_DHI.pdf

Licea de Arenas, J. (2007). *La evaluación de la alfabetización informacional: principios, metodologías y retos [Versión electrónica]*, *Anales de documentación*, (10), 215 - 232. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1161>

Machín M, Juan (2007) *Programa de desarrollo de Habilidades y Capacidades en el uso de la información de la Biblioteca Pedro Grases*. Trabajo de Grado. Universidad Metropolitana.

NúñezJover J (2006) *La Gestión del Conocimiento, la Ciencia, La Tecnología y la Innovación en la nueva universidad: Una Aproximación Conceptual*. Rev. Pedag. Univ; XI(2).

Núñez, Israel (1997) Guía metodológica para el estudio de las

Necesidades de formación e información de los usuarios o lectores: Acimed 5. P 32-51. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci06397.htm

Rifkin, Jeremy (2000). *La Era del Acceso: La Revolución de la Nueva Economía*. España: Paidós Ibérica. Disponible en: <http://www.um.es/tic/LIBROS%20FCI-II/Rifkin%20Jeremy%20-%20La%20Era%20Del%20Acceso%20-%20nueva%20economia.pdf>

Pinto, Sales y Osorio (2008) *“Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional”*. Trabajo monográfico. Ciudad de La Habana. Cuba

Picardo Joao O. (2002). *Pedagogía informacional: Enseñar a aprender en la era del conocimiento*. [en línea]. Barcelona: UOC; Disponible en: <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/opicardo0602/opicardo0602.html>.

Portillo, L. y Pirela, J. (2005). El profesional de la información: como educador y diseñador de estrategias para desarrollar el aprendizaje tecnológico-informativo y la inteligencia investigativa.

Proyecto Tuning.

http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com_docman&Itemid=191&task=view_categorycatid=22&order=dmdate_publishedasc&desc=DESC

Rodríguez Camacho y Sánchez Tarragó (2006) Identificación y normalización de competencias informacionales: un estudio de caso. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci02606.htm.

Stracuzzi, S y Martins, F. (2006) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*(2ª. ed.) Caracas: FEDUPEL.

Tamayo y Tamayo, M. (2000). *El Proceso de La Investigación Científica*. Caracas: Editorial Limusa

Urra González P (2006) Alfabetización informacional: una estrategia para potenciar la gestión de la información y el conocimiento. En: I Taller Internacional de centros

colaboradores OMS e instituciones de excelencia científica. La Habana: OPS/OMS;p.30 -7. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos88/programa-alfabetizacion-informacional-profesores/programa-alfabetizacion-informacional-profesores.shtml>

Valenti López P. (2002) *La sociedad de la información y el Caribe*: TICs y un nuevo marco institucional. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación.

Vidal Ledo M (2005) Alfabetización digital e informatización de la sociedad. Un reto

para el presente. Revista Cubana de informática .Disponible en:

http://www.cecarn.sld.cu/pages/rcim/revista_9/articulos_9/alfabetizdigital.htm