

## **Título:** Alfabetización informacional para los usuarios del Centro de Información y Gestión Tecnológica de Guantánamo.

**Title:** Information literacy for users of the Center for Information and Technology Management of Guantánamo.

**Autora:** M.Sc Zunilka *Limonta Favier*

**Lugar de trabajo:** Centro de Información y Gestión Tecnológica

**Dirección:** Calle Ahogados #14 y 13 Norte. Guantánamo, Cuba

**E-mail:** [zunilka@ciget.gtmo.inf.cu](mailto:zunilka@ciget.gtmo.inf.cu)

**Teléfono:** (53 21) 381139

### **Resumen**

La alfabetización informacional es una habilidad que deben poseer todas las personas, con esta pueden resolver sus necesidades de información y las de los que les rodean. En la presente comunicación se analiza la alfabetización informacional, sus características, los términos con los que se le reconoce en la literatura científica y las acciones con las que se puede identificar a una persona que la posea. Para el desarrollo de los objetivos de la investigación se utilizaron diferentes métodos empíricos y teóricos, y se presentan como principales resultados las acciones a seguir en el Centro de Información y Gestión Tecnológica de Guantánamo, Cuba, para alfabetizar informacionalmente a sus especialistas.

### **Palabras clave**

Alfabetización informacional, usuarios, información, habilidad

### **Abstract**

Information literacy is a skill that everyone should possess, this can resolve their information needs and those around them. This communication discusses information literacy, their characteristics, the terms of which are recognized in the scientific literature and the actions that can identify a person who possesses it. For the development of the objectives of the research were used different empirical and theoretical methods, and results are presented as key actions to take at the Center for Information and Technology Management Guantánamo, Cuba for informationally literate to its specialists.

### **Key words**

Information literacy, user, information, skill

### **Introducción**

En la bibliografía que existe en la red sobre la alfabetización informacional, pueden encontrarse diferentes términos refiriéndose a la misma, tales como: orientación bibliotecaria, desarrollo de habilidades informativas, instrucción bibliográfica, alfabetización en información, competencias formacionales, formación de usuarios, habilidades para el uso de la información.

Todos ellos se refieren a las habilidades para manejar eficientemente la información, en la presente investigación se trabajó con el término alfabetización informacional (AI), la cual fue definida en octubre del 2004 por el Grupo ALFIN del Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) de Gran Bretaña como: *saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.*

Existen varias definiciones del término AI dadas en diferentes contextos por diferentes estudiosos de la materia, pero la autora considera que la mayoría coinciden en la presencia de una necesidad de información, que se satisface cuando el alfabetizado conoce

la cantidad de información que necesita, con qué calidad, dónde localizarla, cómo evaluarla y cómo ponerla a disposición de otros, con el fin de tomar decisiones basadas en la información obtenida.

La AI es un requisito indispensable para el desarrollo de toda persona desde que se inicia en la vida escolar, representa la obtención de la información exacta en el momento que se necesita, va más allá de la alfabetización en la lectura y la escritura básicas.

El ser humano a diario tiene presente la satisfacción de alguna necesidad, desde las más básicas y fisiológicas hasta las más complejas, profesionales y/o de índole científica. Las necesidades de información están dadas por la falta de información imprescindible para el logro de un objetivo, estas son el punto de partida para desarrollar un proyecto de cualquier tipo.

Una necesidad de información puede estar basada en: la salsa o aliño que conlleva un plato para un restaurante, la cantidad de material que se utiliza en una obra constructiva, la mortalidad en un país determinado ocasionada por una epidemia, todas ellas son diferentes pero representan lo que una persona quiere conocer, algo que le servirá para cumplir un propósito.

La instrucción en las habilidades informativas debe ser un proceso inviolable en toda unidad de información, ya sea una biblioteca o un sofisticado centro. Ante cada situación que se presenta en la vida cotidiana mientras más información se tenga y mejor capacitado se esté, mayor será la calidad de la respuesta que se le dé a la misma.

En la actualidad, para el logro de los objetivos organizacionales se impone el desarrollo de capacidades, habilidades y competencias en el manejo de la información, ya sea de negocios, económica, de los trabajadores, etc.

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento, obligan a la redefinición de las estrategias para la supervivencia de las organizaciones, incluso para la de las personas, debido a los cambios que trae consigo.

Los aspectos que representan las etapas del ciclo de vida de la información (selección, adquisición, procesamiento, almacenamiento, diseminación) son esenciales y obligan a la toma de decisiones, con el apoyo de la información con la que se cuenta, debido al cúmulo de información que se produce diariamente.

En toda organización debe potenciarse la AI, los recursos humanos deben saber qué tipo de información es la idónea a utilizar, por qué y de dónde la obtienen, cuando es más recomendable usarla, los usos y ventajas que le brindará.

Con la cantidad de buscadores, metabuscadores, bibliotecas digitales, etc. que pone Internet a disposición de sus usuarios es muy difícil la obtención de información confiable y pertinente, se necesita ser un alfabetizado informacional para descartar la información innecesaria y trabajar con la que verdaderamente hace falta.

Cada uno de los procesos de las ramas de la ciencia necesita que el personal que lo ejecuta se caracterice por su AI, por ejemplo en la ingeniería industrial la organización de los puestos de trabajo se desarrolla con información resultante de una actividad de búsqueda y tratamiento de información, en la ciencia de la información su materia prima es la información, para desarrollar productos y servicios propios de la materia.

De la misma manera en la medicina resulta difícil trabajar sin información de los pacientes, donde actualmente los profesionales de la salud deben aplicar técnicas y herramientas propias de las nuevas tecnologías que requieren AI, la ingeniería automática se

encarga del análisis de los sistemas de control basados en gran cantidad de información de elementos sistemáticos y sistemas complejos, lo cual no sería posible sin AI.

El Diccionario de la lengua española en su 22ª edición define los siguientes términos como sigue a continuación:

Alfabetización: Acción y efecto de alfabetizar.

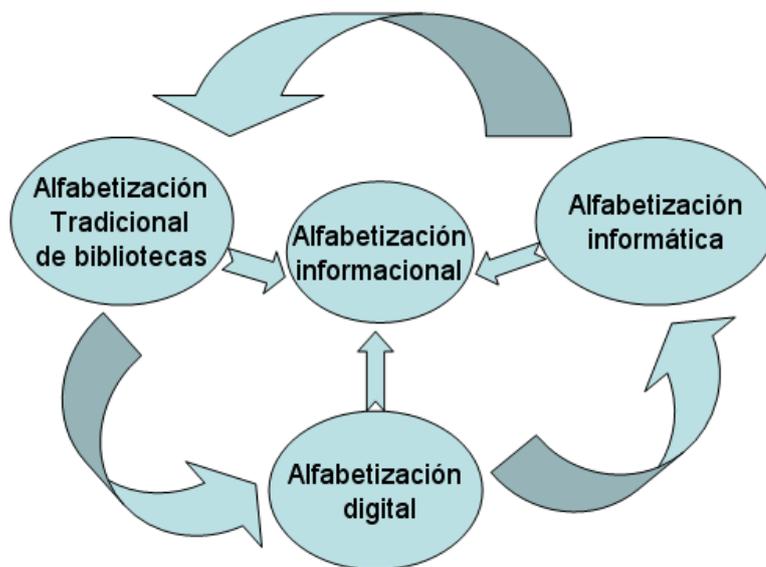
Alfabetizar: Enseñar a leer y a escribir.

Informacional: Se deriva de información.

Información: Una de sus acepciones expresa que es la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.

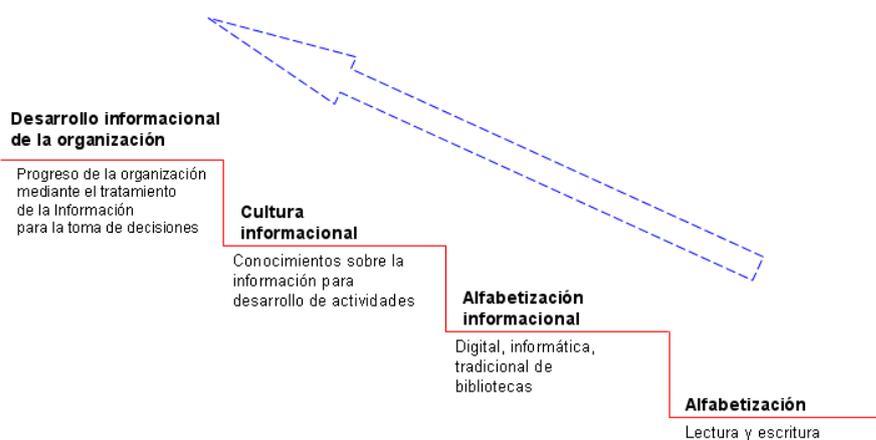
Cultura: Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico.

La autora considera que la alfabetización en este siglo XXI, tan colmado de programas, estrategias, tecnologías, técnicas, normas, procedimientos, modelos etc. cada uno más complejo, elaborado y sofisticado que los otros, incluye la alfabetización digital, informática, tradicional, de bibliotecas etc.



**Figura 1** Relación de los diferentes tipos de alfabetizaciones que convergen actualmente en la alfabetización informacional.

Ponjuán y Viera (2012) hacen referencia a la cultura informacional además de la AI, como la conjunción de diferentes componentes que se expresa en la comprensión de lo que la información significa para todas sus actividades y la que es objeto de valoración y atención.



**Figura 2** Tránsito de la alfabetización al desarrollo informacional de la organización.

En Cuba existen doce Centros de Información y Gestión Tecnológica que prestan servicios similares, estos desarrollan actividades en base al cumplimiento de su plan de productos y servicios. Sus usuarios internos y externos necesitan habilidades en el manejo de información para responder a las exigencias que rigen la era tecnológica.

El Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET) de Guantánamo (entidad que se analiza en esta comunicación) es líder en la prestación de servicios de información, consultorías, asesorías gerenciales y en la formación profesional, procesos que requieren habilidades informativas y capacidades que garanticen la satisfacción de sus usuarios y clientes por medio de su aplicación.

En la siguiente investigación se presenta una propuesta de formación de los usuarios del CIGET Guantánamo en las habilidades informativas, para obtener niveles superiores de AI que conlleven al logro de los objetivos organizacionales y al cumplimiento con los procesos y tareas de trabajo mediante la efectiva toma de decisiones.

### Problema

Ausencia de un programa de acciones de alfabetización informacional para los especialistas del CIGET Guantánamo.

### Objetivos

- Exponer algunas características de la alfabetización informacional.
- Mencionar las características de una persona con alfabetización informacional.
- Enumerar las acciones para alfabetizar informacionalmente a los especialistas del CIGET Guantánamo.

### Materiales y métodos

#### Empíricos

Observación científica: Se llevó a cabo para analizar la realidad de la alfabetización informacional, para indagar en los procesos que esta conlleva, para corroborar las ideas iniciales que se tenían sobre el uso de la información, y las insuficientes habilidades que presentan algunos usuarios del CIGET Guantánamo en el manejo de la información.

Con la observación se analizaron los diferentes comportamientos de los usuarios del CIGET Guantánamo, lo cual permitió percibir el problema de esta investigación, dado por la deficiente AI que estos últimos presentan.

#### Teóricos

**Método histórico:** Se utilizó con el objetivo de conocer los procesos que forman parte de la AI, su desenvolvimiento y relación con el logro de los objetivos de trabajo de cualquier organización de bienes y servicios.

**Método sistémico:** Se manejó para estudiar los elementos que componen la AI y la relación de estos con la dinámica laboral del CIGET Guantánamo.

**Método sintético:** Se desarrolló para estudiar los detalles de la prestación de servicios, elaboración de productos, capacitación de usuarios y clientes, control de los recursos, evaluación de riesgos, etc. que aunque parezcan aparentemente aislados y diferentes se analizaron unificados para demostrar que dependen de la alfabetización informacional de cada individuo que influye en el cumplimiento de los mismos.

### **Resultados y discusión**

El CIGET Guantánamo necesita que sus especialistas sean capaces de orientar a sus usuarios y a sus clientes, que puedan entender las necesidades informativas que presentan y que les den una respuesta que los satisfaga.

Por lo tanto en esta comunicación se enumeran algunas acciones a desarrollar para lograr la AI en los especialistas del CIGET Guantánamo, de manera tal que puedan brindar servicios y desarrollar productos de alto valor agregado a sus usuarios y clientes, además se detallan las características que debe poseer una persona alfabetizada informacionalmente.

#### *¿Cuáles son las características de una persona con AI?*

- Conoce y explota eficientemente las Nuevas Tecnologías de la Información y el Conocimiento.
  - Utiliza las computadoras con eficiencia, hace uso de los servicios de Internet tales como las redes sociales, correo electrónico, etc.
  - Explota las redes internas de su organización, maneja carpetas y documentos, trabaja con hojas de cálculo.
  - Tiene habilidad en la búsqueda en línea.
- Es capaz de obtener información relevante.
- Conoce diferentes fuentes de información.
- Conoce al menos un idioma de interés científico.
- Procesa información.
- Es capaz de homogenizar la información.
- Organiza la información.
- Evalúa la información obtenida.
- Almacena información relevante.
- Recupera información eficientemente.
- Descarta la información innecesaria.
- Cuenta con la capacidad para elaborar publicaciones científicas, citar fuentes y elaborar la bibliografía.
- Posee la capacidad de reelaborar información y de sintetizarla.
- Cuenta con habilidades para interpretar la información.
- Tiene dominio de los medios audiovisuales.

Todos los usuarios internos del CIGET Guantánamo (trabajadores del centro) deben sentir satisfechas sus necesidades de información, que son la base sobre la que se debe formar la AI, para que se sientan motivados, capacitados y aptos en aras de obtener resultados satisfactorios, por lo que en esta investigación se proponen una serie de acciones a seguir para incrementar su AI.

Para los usuarios internos (todos los especialistas) y para los nuevos ingresos deben organizarse las acciones de la AI de manera constante para que conozcan las características y la dinámica de trabajo Ej. Elaboración de cronogramas, informes de consultorías y asesorías, además del uso de los medios informáticos, acceso a las fuentes de información existentes en el CIGET Guantánamo.

Los especialistas del CIGET Guantánamo cuentan con acceso a Internet, gracias al cual pueden utilizar diversas Bases de Datos, buscadores, directorios, repositorios, metabuscadores, etc. en diversos idiomas, entonces una de las acciones de formación es la capacitación a sus usuarios y clientes en el manejo de los buscadores, Bases de datos, carpetas, ficheros de la red interna, en el uso de las computadoras, de las herramientas del paquete de Office y entre otros en el uso de los sistemas operativos Windows y Linux.

### **Otras acciones para desarrollar la AI en el CIGET Guantánamo**

1. Realizar perfil de usuarios.
2. Identificar los tipos de usuarios.
3. Formación constante de los especialistas del CIGET Guantánamo (entrenamientos de los formadores).
4. Incluir en el plan de capacitación de los trabajadores del CIGET Guantánamo la alfabetización informacional.
5. Elaborar tutoriales, presentaciones, instructivos, etc. con la explicación sobre el uso de los medios de obtención, tratamiento, uso y diseminación de información.
6. Preparación y dictado (impartición) de sesiones informativas.
7. Instrucción de habilidades tecnológicas.
8. Instrucción de habilidades para manejo de catálogo, fichas catalográficas, fondo abierto etc.
9. Formación en el trabajo en End Note (gestor de referencias bibliográficas).
10. Instrucción en la elaboración de artículos científicos.
11. Estrategias para localización de información en Internet.
12. Capacitación a jefes de grupo CIGET Guantánamo en herramienta de evaluación del desempeño.
13. Formación en la elaboración de informes de consultorías y cronogramas de trabajo.
14. Instrucción en las vías de socialización de la información.
15. Instrucción en propiedad intelectual y derecho de autor.
16. Diseño de cursos para la capacitación de los usuarios del CIGET Guantánamo.
17. Elaboración de breves capacitaciones de forma práctica para capacitar a los usuarios que lleguen con necesidades de información al CIGET Guantánamo.
18. Desarrollo de habilidades de localización, adquisición, procesamiento y socialización de información.
19. Dictado de talleres y clases prácticas sobre la utilización de los medios tradicionales y no tradicionales de manejo de información.

### **Conclusiones**

La alfabetización informacional es un proceso al que debe prestársele atención, en la actualidad se impone para las personas en todas las ramas del saber, con ella se manejan mejor los datos, recursos y se obtienen resultados de importancia para la organización.

Por esta razón se preparó la comunicación que se concluye, en la cual se exponen algunas características de la alfabetización informacional, se mencionan las características de una persona que la posea y se enumeran las acciones para alfabetizar informa-

cionalmente a los especialistas del CIGET Guantánamo, que en fin de cuentas garantizarán la correcta toma de decisiones, el aumento de las solicitudes de los clientes y la mejora de los resultados obtenidos.

## Bibliografía

1. Abell, Angela; Armstrong, Chris; Boden, Debbi; Town, Stephen; Webber, Sheila y Woolley, Marcus. "Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK)". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. nº 77, pp. 79-84. 2004. <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/6019/1/Alfabetiza.pdf>
2. Basulto Ruíz, Emilia. "La alfabetización informacional". *Revista Digital Sociedad de la Información*. nº 16. 2009. <http://www.sociedadelainformacion.com>
3. "Diccionario de la lengua española" <http://lema.rae.es/drae/?val=bugarr%C3%B3n>
4. Díaz Díaz, Tania y García García, Ognara. "Propuesta de un Programa de Alfabetización Informacional. El caso de la ECOAI 8 de Camagüey". *Revista digital Sociedad de la información*. nº 19, pp. 1-24. Cefalea, 2010. <http://www.sociedadelainformacion.com/19/Alfabetizac.pdf>
5. Flores Noriega, Eva "Biblioteca y docencia: Motivando el desarrollo de un programa Alfin en el consorcio de universidades". *Alexandria: revista de Ciencias de la Información*. Nº 8, pp.54-68, 2011. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/alexandria/article/view/216>
6. González Valiente, Carlos Luis; Sánchez Rodríguez, Yilianne; Lezcano Pérez, Yazmín. "Propuesta de un programa de alfabetización informacional para los estudiantes de la Universidad de la Habana". Nº 8-9, pp. 121-131, 2012-13. <http://anales.bnjm.cu/bundles/anales/dossiers/2012-2013/09-Art%C3%ADculo%2008.pdf>
7. Lee, A.Y.L. y So, C.Y.K. "Alfabetización mediática y alfabetización informacional: similitudes y diferencias". *Comunicar, Revista Científica de Educomunicación*. Nº 42, pp. 137-146. 2014. <http://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=42&articulo=42-2014-13>
8. Martí Lahera, Yohannis. "Diseño de programas de alfabetización informacional". *Acimed*. Nº 3. La Habana, 2007. [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_3\\_07/aci09307.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci09307.htm)
9. Pérez Iglesias, Javier. "La alfabetización informacional en las universidades. Una propuesta de actuación para la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid". Nº 4, pp. 119. Madrid, Biblioteca complutense, 2007. <http://eprints.rclis.org/12318/1/Memoriadoc10023.pdf>
10. Ponjuán Dante, Gloria y Viera Valdés, Lilian R. "El liderazgo como parte de la alfabetización informacional: estudio de caso". *Acimed*. Nº 4. Ciudad de La Habana, 2012. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352012000400007&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352012000400007&script=sci_arttext)
11. Sturges, Paul y Gastinger, Almuth Traducción del artículo "Information Literacy as a Human Right", *Libri*. Nº 3, pp. 195-202. 2010. <http://revistas.um.es/anales-doc/article/viewFile/147651/131701>

12. Uribe Tirado, Alejandro. "Niveles de desarrollo de los programas de formación en habilidades informativas alfabetización informacional en universidades mexicanas según la información de sus sitios Web". *Investigación bibliotecológica*. N° 58, pp. 121-151. México, 2012. <http://132.248.242.3/~publica/archivos/58/art58-5.pdf>



[www.sociedadelainformacion.com](http://www.sociedadelainformacion.com)

Edita:



Director: José Ángel Ruiz Felipe  
Jefe de publicaciones: Antero Soria Luján  
D.L.: AB 293-2001  
ISSN: 1578-326x