



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Facultad de Letras y Ciencias Humanas
E.A.P. de Bibliotecología y Ciencias de la Información

La Formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la
Información

AUTOR

Verónica Aliaga Marañón

LIMA – PERÚ
2013

Dedicatoria

*Este trabajo está dedicado para las personas que
son el centro de mi vida,*

*a mi pequeña y querida hija Abril Zoe, quien es mi
motor y motivo, la razón de todos mis esfuerzos y
sacrificios y por quien me esfuerzo por ser cada
día una mejor madre y mujer,*

*a mi querida madre Milagros, por su amor, apoyo y
abnegación inquebrantable desde el día que tengo
uso de razón,*

*a mi querido padre Hugo, por enseñarme a vivir la
vida con valentía y fortaleza, por ser mi ejemplo a
seguir y por toda la comprensión y amor que me
demuestra día tras día,*

*a mi querido hermano Hugo D., por ser más que
mi hermano, ser mi amigo incondicional y
apoyarme siempre,*

*y de forma especial a mi querida y recordada
Mamita Eva, que desde el cielo ilumina mis pasos
y los colma de bendiciones.*

Agradecimientos

Agradezco de manera especial a mi asesora, Lic. Liliana Medina, por su tiempo, orientación y gran dedicación, a mis informantes, Lic. Carlos Rojas y Lic. Isabel Miranda por sus observaciones y consejos y a mis queridas amigas Betsabé Mariela, Patricia y Kelly por sus palabras de aliento y ayuda brindada.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	Pág.
---------------------	------

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema.....	10
1.2	Antecedentes.....	12
1.3	Justificación.....	16
1.4	Objetivos.....	18
1.5	Marco teórico.....	19
1.6	Metodología.....	24

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Biblioteca universitaria.....	26
2.1.1	Servicios.....	30
2.1.2	Calidad y evaluación de las bibliotecas universitarias.....	32
2.2	Estudio de usuarios.....	36
2.3	Alfabetización informacional.....	38
2.3.1	Alfabetización informacional en la educación superior.....	42
2.3.2	Programas de alfabetización informacional.....	43
2.4	Normas y estándares sobre alfabetización informacional en la Educación superior.....	49
2.4.1	Directrices internacionales para la alfabetización informacional de la IFLA.....	49
2.4.2	<i>SCONUL. Information skills in higher education (1999)</i>	49
2.4.3	<i>Normas sobre alfabetización de la información de la Council of Australian University Librarians</i>	50
2.4.4	<i>Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA) y la Association of College and Research Libraries (ACRL)</i>	51

CAPITULO III ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA - NORTE

3.1	Universidad César Vallejo.....	54
3.1.1	Estructura orgánica.....	54
3.2	Universidad César Vallejo, Lima - Norte.....	54

3.2.1	Visión, misión y valores.....	55
3.2.2	Estructura orgánica.....	56
3.2.3	Carreras profesionales.....	56
3.3	Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte.....	58
3.3.1	Reseña histórica.....	58
3.3.2	Visión y misión.....	59
3.3.3	Estructura orgánica.....	59
3.3.4	Colección.....	60
3.3.5	Servicios.....	62
3.3.6	Personal.....	65
3.3.7	Usuarios.....	66
3.4	Descripción del taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte	67
3.4.1	Programa del taller de formación de usuarios 2012-1	68
3.5.	Análisis comparativo del taller 2012-1 con <i>las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL - ALA</i>	70
3.5.1	Resultados de la contrastación de <i>las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información de la ACRL – ALA</i> y el taller de formación de usuarios.....	76
3.5.2	Análisis estadístico de los resultados de la contrastación de las <i>Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información de la ACRL – ALA con el taller de formación de usuarios</i>	78

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA - NORTE

4.1	Programa de alfabetización informacional	80
4.2	Presupuesto.....	89
4.3	Cronograma de actividades.....	90

CONCLUSIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1	Servicios de las bibliotecas universitarias..... 31
Tabla N° 2	Metodología de recogida de datos..... 37
Tabla N° 3	Clasificación de métodos instruccionales..... 47
Tabla N° 4	Esquema de formación..... 48
Tabla N° 5	Carreras profesionales de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte..... 57
Tabla N° 6	Recursos informativos de la biblioteca..... 61
Tabla N° 7	Personal de la biblioteca..... 66
Tabla N° 8	Etapas del taller de formación de usuarios 2012 – 1.... 68
Tabla N° 9	Horarios del taller de formación de usuarios..... 69
Tabla N° 10	Contrastación del taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte con la Norma N° 1 de la ACRL – ALA..... 71
Tabla N° 11	Contrastación del taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte con la Norma N° 2 de la ACRL – ALA..... 72
Tabla N° 12	Contrastación del taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte con la Norma N° 3 de la ACRL – ALA..... 73
Tabla N° 13	Contrastación del taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte con la Norma N° 4 de la ACRL – ALA..... 74
Tabla N° 14	Contrastación del taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte con la Norma N° 5 de la ACRL – ALA..... 75
Tabla N° 15	Destinatarios..... 82
Tabla N° 16	Sílabo del Curso “Habilidades informativas”..... 84
Tabla N° 17	Charla “Bienvenida a la Biblioteca UCV”..... 86
Tabla N° 18	Curso “Habilidades informativas”..... 87
Tabla N° 19	Taller de formación en competencias informacionales... 88
Tabla N° 20	Presupuesto..... 90
Tabla N° 21	Cronograma..... 91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1	
Contrastación de las <i>Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información de la ACRL – ALA</i> con el taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte.....	78
Gráfico N° 2	
Propuesta del Programa de Alfabetización informacional de la biblioteca de la Universidad César Vallejo Lima Norte.....	92

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación permiten el acceso a un gran volumen de información, la cual es necesaria para el desenvolvimiento de las personas en la sociedad. Por ello, es importante que las mismas cuenten con las habilidades necesarias para acceder a la información, evaluarla, utilizarla adecuadamente y finalmente, saber registrarla para la generación de nuevos conocimientos, y poder desenvolverse en una sociedad dónde la información es el eje transversal de todas las actividad, en la llamada Sociedad de la Información.

Ante este contexto, las bibliotecas como instituciones que brindan acceso a la información, cumplen un rol importante en el desarrollo de las habilidades informativas, participando en el proceso de enseñanza – aprendizaje e impulsando a la investigación, contribuyendo de esta manera al éxito personal y profesional.

La Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, cuenta con recursos informativos físicos y virtuales y brinda servicios de calidad a toda la comunidad universitaria. Es por ello, que para difundir los recursos y servicios disponibles se realizan talleres de formación de usuarios, centrados en la inducción de servicios y en menor medida en el desarrollo de habilidades informativas.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. El primer capítulo, describe la problemática de la formación de usuarios en la biblioteca, las investigaciones previas realizadas en torno al tema, el motivo por el cual se desarrolla la investigación, los objetivos, el marco teórico y la base metodológica a emplear.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico que da soporte a la investigación, se define a la biblioteca universitaria y sus principales características, el estudio de usuarios, la alfabetización informacional y su influencia en la educación superior y finalmente se describen las principales Normas y Estándares internacionales sobre alfabetización informacional, y destacaremos la ACRL-ALA, que esta investigación aplica.

En el tercer capítulo, se realiza el análisis propiamente dicho de la investigación, se describe el taller de formación de usuarios detallando la estructura del taller y finalmente se contrasta con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA*.

En el cuarto capítulo, se presenta la propuesta del Programa de Alfabetización Informacional para la Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, el cual se realizará teniendo en consideración los siguientes puntos: Finalidad, objetivos, los destinatarios, recursos disponibles, la selección de contenidos, diseño de instrucción, evaluación, difusión, cronograma de actividades y presupuesto, y finalmente, se describen las conclusiones a las que se ha llegado en el presente informe, las cuales guardan relación directa con los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

Actualmente, la sociedad hace frente a un crecimiento exponencial de información, esta sociedad es la llamada Sociedad de la Información y las bibliotecas universitarias se encuentran inmersas en ella, participando en el proceso de enseñanza – aprendizaje, ofreciendo recursos de información en soportes físicos y virtuales, así como también herramientas tecnológicas necesarias para acceder a ellas. Por esta razón, es importante fortalecer los conocimientos y elevar el desarrollo de habilidades informacionales, que permitan interactuar en un mundo más competitivo.

La alfabetización informacional permite generar la cultura informacional que toda persona necesita tener para desenvolverse dentro de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, también ayudará a enfrentar los cambios que se susciten con la información adecuada y pertinente, lo que ayudará en la toma de decisiones a lo largo de la vida, tanto a nivel académico, laboral como social.

En el ámbito universitario, la alfabetización informacional es un proceso que consiste en la generación de aptitudes y habilidades en el acceso y uso de la información, formando usuarios competentes que sepan reconocer su necesidad de información, localizarla, seleccionarla y evaluarla con pensamiento crítico y finalmente usarla en forma ética para la generación de su conocimiento. Asimismo, busca generar el aprendizaje auto dirigido e incentivar a la investigación con el apoyo de los docentes y bibliotecarios, pieza clave dentro de la alfabetización informacional universitaria; son ellos los encargados de desarrollar, instruir y evaluar los procesos de alfabetización e incentivar a la investigación, valiéndose de todos los recursos informativos que la universidad tenga disponibles, y no sólo en los ambientes universitarios sino en cualquier

espacio o lugar y durante toda la vida. Cada vez son más las bibliotecas universitarias que están incorporando dentro de sus actividades, los programas de alfabetización informacional, como base para el cumplimiento de la misión universitaria.

En tal sentido, en la biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, se desarrollaron charlas de educación de usuarios durante el semestre 2010-1, que consistía en ir a los salones a informar a los estudiantes sobre los servicios que ofrecía la biblioteca y sobre qué tipo de información podían encontrar. Al término del semestre no se cumplió con la meta trazada que era la de capacitar a todos los alumnos de la universidad y solo se pudo capacitar a un porcentaje mínimo del total de alumnos matriculados. El contenido de las charlas de educación de usuarios no fue el más idóneo, debido a que no se hacía una verdadera educación o formación, sino una inducción de los servicios de la biblioteca.

En el año 2011, hubo reducción de personal de biblioteca, motivo por el cual, no se pudieron realizar las diferentes actividades planificadas para ese año, entre ellas, las charlas de educación de usuarios.

A inicios del semestre 2012-1, se retomó la idea de capacitar a los alumnos a través de un taller de formación de usuarios, el que se viene desarrollando hasta la actualidad. Cuenta con un laboratorio multimedia y con recursos tecnológicos de última generación, sin embargo, la capacidad del laboratorio es limitada, el tiempo asignado para el dictado del taller aún sigue siendo insuficiente, el contenido del taller sigue basándose en la inducción de los servicios y en menor medida en el desarrollo de habilidades informativas, y además, la difusión de los talleres es mínima. Es por ello, que aún persiste el desconocimiento en estrategias de búsqueda de los catálogos automatizados, tanto para buscar como para solicitar el material que desean consultar y en las estrategias de búsqueda de las bases de datos académicas suscritas por la universidad.

Este desconocimiento se debe principalmente a que no existe un programa de alfabetización informacional que los capacite en reconocer sus necesidades informativas, y que desarrolle sus habilidades informacionales.

De continuar con el taller mencionado, seguirán existiendo dificultades en el manejo de los catálogos automatizados, en el uso de las bases de datos académicas, que se resume, en dificultades para acceder y recuperar la información. Esto conllevará a que las necesidades informativas de los alumnos no sean plenamente satisfechas y el papel de la biblioteca universitaria como pieza clave en el aprendizaje y la investigación, pierda valor.

Las dificultades mencionadas serán superadas, implementando la propuesta de un programa de alfabetización informacional, basado en las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA, acordes a las necesidades informativas de los usuarios, que son la razón de ser de toda unidad de información.

1.2 Antecedentes

Existen diferentes trabajos de investigación en donde se plantean los programas de alfabetización informacional, como alternativa de mejora para optimizar las habilidades en el acceso y recuperación de la información dentro del ámbito universitario, tanto a nivel nacional como internacional, los cuáles servirán de guía para la elaboración de la propuesta.

A nivel nacional se señalan los siguientes Informes profesionales para optar el título profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información:

Castro (2011) en su informe *Uso de las bases de datos en la sala de internet de la biblioteca de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad San Martín de Porres*, describe y analiza el uso de las bases de datos especializadas de la

biblioteca, utilizando los *criterios e indicadores para la evaluación de sitios web de bibliotecas de la salud*. Finalmente propone como alternativa de mejora un programa de capacitación en el uso de las bases de datos especializadas.

Grados (2010), en su informe *Las habilidades informativas de los alumnos de la biblioteca "Rafael Dávila Cuevas" – Facultad de Ciencias Físicas – UNMSM, según las Normas internacionales de la IFLA, ACRL y la Unesco*, describe y evalúa el nivel de las habilidades informativas de los usuarios de la biblioteca de la facultad de ciencias físicas, en base a las directrices, normas y componentes mencionados, identificando y determinando las limitaciones de los usuarios en habilidades informativas necesarias para el acceso, evaluación y uso de la información. Propone un plan de acción para un programa piloto que propicie el desarrollo de habilidades y competencias informativas en los usuarios, teniendo en cuenta las directrices de la IFLA, las normas e indicadores (ACRL-ALA) y los componentes de la Unesco.

Novoa (2010), en su informe *Análisis del taller de formación de usuarios dictado por el centro de información del Instituto de Educación Superior Cibertec*, describe y analiza el taller de formación de usuarios que se dicta en esta institución, utiliza la matriz FODA para el diagnóstico situacional y contrasta el taller con lo establecido por las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ALA y la ACRL* verificando su cumplimiento. Propone como alternativa de mejora un nuevo taller virtual de desarrollo de habilidades informativas para los alumnos del Instituto Cibertec.

Ordoñez (2010), en su informe *Desarrollo de habilidades informativas en recursos electrónicos de la biblioteca de la Universidad San Ignacio de Loyola basado en la comparación con indicadores de la Norma 2 de la ACRL*, contrasta la metodología de la charla de propedéuticos de la biblioteca de la Universidad San Ignacio de Loyola con los indicadores mencionados, describiendo la estructura metodológica de las charlas de propedéuticos e identificando sus

limitaciones. Propone una nueva metodología basada en estándares internacionales para el desarrollo de habilidades informativas en recursos electrónicos.

Quintanilla (2009), en su informe *Talleres de formación de usuario: experiencia de la Universidad Peruana Cayetano Heredia*, describe el desarrollo de la formación de usuarios “Talleres de búsquedas estratégicas de información en bases de datos de la biblioteca central de la UPCH, durante el año 2008, determinando el nivel de satisfacción de los talleres de formación de usuarios en los estudiantes de medicina de cuarto y quinto año e identificando las debilidades en el desarrollo de los talleres. Utiliza una encuesta que se elaboró para el taller, como instrumento de recolección de datos. Finalmente, propone una mejora para el desarrollo de los talleres centrados en la finalidad del taller, la estrategia metodológica, sus recursos humanos, equipo e infraestructura, difusión de los talleres y por último presupuesto.

En el contexto internacional se revisaron estudios de casos. Entre los que se encuentran:

En el documento *Diseño de un plan de formación en competencias informacionales en los estudios de grado* elaborado por Cantin (2010), se propone la elaboración de un plan de formación en competencias informacionales en tres niveles, para ser desarrollado en distintos grados y en diferentes áreas de estudio. El plan es plasmado en la elaboración de una guía de contenidos para ser utilizada por todos los grados. Finalmente se propone la elaboración de un programa ALFIN que permitirá que la biblioteca de la Universidad de Zaragoza se convierta en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

El trabajo *Introducción de la alfabetización informacional en la especialidad de bibliotecología y ciencias de la información* desarrollado por Quindemil (2010), expone ciertas consideraciones que se debe de tener en cuenta para introducir la

alfabetización informacional en la titulación de Bibliotecología y Ciencias de la Información, apoyándose en las técnicas del análisis documental para la revisión bibliográfica, con la finalidad de conocer los aportes de ALFIN en el contexto mundial y nacional. Asimismo se revisan teorías, modelos y métodos de formación por competencias y se analiza el plan de estudios para considerar las alternativas a tener en cuenta en el diseño del trabajo de curso, el cual desarrollará las competencias informacionales en el personal bibliotecólogo.

Cortés (2007), en su trabajo *El desarrollo de competencias informacionales en estudiantes universitarios a través de un curso con valor en créditos*, comparte la experiencia obtenida en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez en la planificación, diseño e implementación de un curso con valor en créditos, dirigido a los estudiantes para desarrollar las competencias y habilidades necesarias para manejar la información dentro del entorno universitario. El curso fue dictado durante dos semestres con carácter de opcional pero con valor en créditos.

La investigación *Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para una CRAI* elaborado por López (2007), desarrolla una propuesta de formación de usuarios en donde primero analiza la situación de partida, define la misión, visión y objetivos, el tipo de usuario o destinatario al cual va dirigido, los modelos de instrucción a seguir y finalmente la organización, tanto de personal, de espacios así como de presupuestos y calendario de tareas. Asimismo realiza la formación virtual apoyándose en la web, el intranet y el campus virtual.

García (2006) en su investigación *Nuevas estrategias sobre alfabetización informacional en la biblioteca de la Universidad de Málaga*, analiza el plan integral de alfabetización informacional desarrollado en la biblioteca, en el cual se emplean nuevas técnicas en la formación de usuarios tales como la colaboración con los docentes, dictado de clases, convalidación de cursos, campus virtual,

autoformación, etc., obteniendo resultados positivos, lo que ha permitido aumentar la oferta y las diferentes modalidades de acciones formativas en esta universidad.

Tiscareño y Mears (2002) en la investigación *Propuesta de aplicación de una de las normas de la ACRL en un curso de formación de usuarios*, en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, propone la aplicación de la primera norma en un curso académico, referente a la competencia en el acceso y uso de la información, determinando la naturaleza y el nivel de información necesaria, que permitirá medir el desempeño del alumnado con respecto a la alfabetización informacional.

1.3 Justificación

La explosión informacional, los avances en tecnologías de la información y la variedad de soportes informativos disponibles, nos lleva a la necesidad de poseer destrezas, habilidades y competencias para poder acceder y recuperar la información que necesitamos. La sociedad en la cual nos encontramos busca generar conocimiento, incentivando a la investigación y a un aprendizaje constante sin límite de espacio y tiempo.

Las universidades tienen como misión fundamental la formación humanística y profesional de sus estudiantes, con capacidad de aprendizaje permanente y con juicio crítico ante la resolución de problemas en el transcurso de la vida. Por esta razón, las universidades ven necesario incorporar programas que desarrollen las aptitudes y habilidades en el acceso y uso de la información, dentro de las actividades y planes de estudio de la universidad, con el apoyo de los administradores, bibliotecarios y docentes, quienes son pieza clave en el proceso de la formación informacional. Es por ello, la importancia de los programas de alfabetización informacional dentro del ámbito universitario, debido a que permiten el desarrollo de las habilidades y competencias informacionales, formando usuarios autónomos que generen su propio conocimiento.

En la siguiente investigación, se describirá y analizará la formación de usuarios que se viene desarrollando en la biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, conociendo las dificultades existentes en el desarrollo del taller de formación de usuarios que se realiza actualmente y contrastándolo con lo señalado en las normas, con la finalidad de adecuarlos según lo indicado para todo programa de alfabetización informacional.

El presente trabajo, beneficiará principalmente a la biblioteca, debido a que le permitirá conocer la situación actual de su formación de usuarios. Asimismo, se contrastará el taller, con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y el uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA*, para poder determinar cuáles son las debilidades y de esta manera reformular y proponer alternativas de cambio para la mejora continua de la formación de usuarios.

La propuesta de la investigación, planteará la elaboración de un programa de alfabetización informacional, el cual desarrollará las habilidades informacionales para el acceso y recuperación de la información en los estudiantes de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, quienes serán formados como usuarios frecuentes y autónomos, preparados para buscar, acceder, evaluar y usar la información para su conocimiento, y por ende, para su crecimiento personal y profesional, siendo ellos los principales beneficiados con la implementación de la propuesta.

Actualmente, la biblioteca se encuentra en un proceso de acreditación por parte de la Dirección de Evaluación, Acreditación y Certificación UCV (DEVAC) de la Universidad César Vallejo, en donde se considera como un indicador de gestión de calidad, el uso de las bases de datos académicas, las que hasta el momento no han sido debidamente consultadas por no contar con un taller que instruya en su uso. Es por ello, que el programa de alfabetización informacional capacitará a través de talleres, en el uso de las bases de datos, logrando que se cumpla con el indicador de gestión de calidad señalado y en conjunto con los otros

indicadores, se obtenga la certificación de calidad, beneficiando de esta manera a la biblioteca.

Así mismo, este programa permitirá a la Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte, distinguirse frente a las otras bibliotecas del Consorcio César Vallejo, debido a que sería la única biblioteca que realice un programa de alfabetización informacional, sirviendo de modelo para el resto de las bibliotecas.

1.4 Objetivos

- **Objetivo general**

Describir y Analizar la formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte (Semestre 2012-1).

- **Objetivos específicos**

- a. Determinar las dificultades existentes en el desarrollo del taller de formación de usuarios 2012 - 1
- b. Contrastar los contenidos del taller de formación de usuarios impartidos en la biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y el uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA*.
- c. Proponer un programa de alfabetización informacional en la biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, acorde con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y el uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA*.

1.5 Marco teórico

- **Biblioteca universitaria**

El concepto de biblioteca universitaria, ha ido evolucionando a través del tiempo, según cambian las necesidades de la universidad de la que forma parte. La biblioteca es pieza clave de la universidad como centro de información, aprendizaje e investigación, ya que es allí en donde los estudiantes buscan el conocimiento, el cual lo utilizan durante toda su vida para su desarrollo personal y profesional, para lo cual debe estar a la vanguardia en los requerimientos que los estudiantes necesitan. La biblioteca pasa a cumplir un rol educativo, ya que trabaja conjuntamente con la universidad para lograr los fines y objetivos que la universidad se traza en la formación humanística y profesional de sus estudiantes.

La American Library Association citada por González y Molina (2008) define la biblioteca universitaria como “una biblioteca (o sistemas de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” (p.3).

Coincidiendo con la definición de la ALA, la biblioteca universitaria, es un componente importante de la universidad, forma parte de su organización, y se encuentra comprometida en la formación profesional y humanística de los estudiantes, los cuales son la razón de ser de toda universidad.

La Red de Bibliotecas Universitarias citada por Orera (2005) nos señalan que la “biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con funcionamiento de la Universidad/Institución en su conjunto” (p.47).

Esta definición hace mención al nuevo concepto de biblioteca universitaria. El concepto de biblioteca como depósito de libros y ambientes de lectura pierde valor e importancia y evoluciona al de centro de recursos de información para el aprendizaje autónomo, apoyo a la docencia y a la investigación, haciendo uso de todos los recursos informativos que tenga a su alcance.

La biblioteca universitaria cumple con determinadas funciones que van ligadas a las funciones de la universidad, convirtiéndose en el gran soporte académico de esta. Entre las funciones más resaltantes están el apoyo al aprendizaje, la docencia y a la investigación.

La biblioteca universitaria está concebida para ofrecer servicios de información de calidad, cumpliendo con ciertos estándares o parámetros internacionales, que permiten evaluar la calidad de los servicios. La importancia de los estándares es poder determinar cuáles son los puntos débiles y mejorarlos.

Entre los principales modelos utilizados para evaluar las bibliotecas universitarias se encuentran los siguientes: Modelo EFQM, Modelo LibQual+ y el Modelo SERVQUAL (González y Molina, 2008)

Actualmente, la biblioteca universitaria se proyecta hacia un nuevo concepto que se llama Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). El CRAI, es un entorno dinámico más amplio que la biblioteca universitaria, ya que dentro de él, se encuentran inmersos diferentes servicios universitarios incluyendo la biblioteca, que en su conjunto, contribuyen al aprendizaje, a la docencia y a la investigación.

El CRAI cumple un papel relevante dentro de la formación profesional de los estudiantes, al ser un centro de recursos de información en donde interactúan docentes, bibliotecarios y alumnos. Es aquí, en dónde se da una formación permanente, enseñando a aprender en forma autónoma y a hacer uso efectivo de

la información a la que acceden. Es por ello la importancia del CRAI dentro de la universidad, ya que no solo facilita la información; sino además, proporciona los criterios necesarios para saber seleccionar la información y hacer buen uso de ella.

- **Estudio de usuarios**

La bibliografía relacionada al tema de usuarios ha establecido dos grupos de usuarios de la información: los potenciales, que son los que necesitan información pero no son consciente de ello, y los reales, que son los que también necesitan la información y por ello, son los que utilizan habitualmente la biblioteca. Partiendo de estos conceptos, se entiende que la biblioteca tiene que trabajar en la satisfacción de las necesidades informativas de estos dos grupos de usuarios, brindando mejores servicios para poder satisfacer sus expectativas. Es por ello que la biblioteca primeramente debe conocer las necesidades informativas de sus usuarios para que los recursos y servicios que se ofrezcan los satisfagan. Entre las diversas herramientas existentes para el estudio de usuarios podemos mencionar a los cuestionarios, la entrevista, la observación, el contacto directo y el libro de quejas y la caja de sugerencias (Monfasani y Curzel, 2006).

Así mismo, Monfasani y Curzel (2006) señala que:

Para realizar un estudio y determinar las necesidades y el grado de satisfacción del usuario habrá que diseñar un instrumento de evaluación. Generalmente los estudios se basan en encuestas, pero en las bibliotecas donde el público es asiduo se puede mantener un contacto directo que posibilitará conocerlo más profundamente (p.50).

Si bien es cierto, aunque existen instrumentos de evaluación para conocer las necesidades de los usuarios y saber si están siendo satisfechas, es necesario que la relación bibliotecario – usuario sea directa y personal, ya que de esta manera se podrá conocer directamente que es lo que el usuario realmente necesita, cuáles son las dificultades que tiene para poder acceder a la información, y ayudarlo a absolver sus dudas. Es importante saber que a pesar de

que se cuente con la mayor cantidad de recursos informativos y con tecnología de punta, nada de esto será suficiente sino se brinda una atención personalizada al usuario, asesorarlo en todo momento e introducirlo al cambiante mundo de la información.

El personal bibliotecario debe tener en cuenta que la razón de ser de toda unidad de información es el usuario, y su satisfacción es lo más importante y para ello es necesario conocer cuáles son sus necesidades, ya que esto será la clave para brindar un servicio de calidad y asegurar la fidelidad en los usuarios.

- **Alfabetización informacional**

La alfabetización informacional va más allá de la formación de usuarios, es la evolución de la tradicional formación a los usuarios, debido a que no solo se concentra en la biblioteca y sus servicios, sino que incluye el desarrollo de las competencias y habilidades que le permiten al usuario identificar sus necesidades de información, acceder a ella y evaluarla, utilizándola para la generación del conocimiento y para la acertada toma de decisiones a lo largo de su vida.

Johnston citado por Basulto (2009), señala que:

Alfabetización informacional es la adopción de una conducta adecuada ante la información, con el fin de identificar a través de cualquier canal o medio una información bien ajustada a las necesidades de información, conduciendo a un uso sabio y ético de la información en la sociedad (p.3).

La alfabetización informacional proporciona los criterios necesarios para saber acceder, evaluar y usar la información, desarrollando las habilidades informativas y formando usuarios competentes informacionalmente. Además, este proceso se da de manera continua, no tiene límite de tiempo, ni de espacio, el aprendizaje y la generación del conocimiento se da durante toda la vida.

Para Gómez citado por López (2007), la alfabetización informacional implica las siguientes habilidades:

- Encontrar información (localización y recuperación documental, manejo de equipos informáticos).
- Usar información (pensamiento, estudio e investigación; producción y presentación).
- Compartir y actuar éticamente con respecto a la información.
- Todo ello independientemente de:
 - Soportes (tradicionales o electrónicos)
 - Tipos de información (gráfica, multimedia o textual).
 - Modos de organización de sus contenidos (secuencial, hipertextual) (p. 15).

Las habilidades informativas como se mencionan en los párrafos anteriores, son adquiridas a través de la alfabetización informacional, es por ello la importancia de la alfabetización dentro del campo educativo, especialmente en la educación superior. Los estudiantes necesitan poseer las destrezas y habilidades, las cuales los harán personas competentes ante cualquier tipo de información que manejen, sabrán hacer un juicio crítico de la información, y sobre todo saber utilizarla de manera efectiva, aplicándola en sus propios trabajos de investigación. Estas habilidades son para siempre, no tienen un periodo de vencimiento, sin embargo es necesario que se manejen de manera regular para poder perfeccionarlas.

Para el desarrollo de estas habilidades, se han diseñado programas de alfabetización informacional, que son estructurados pensando en las necesidades informativas del usuario, el tipo de usuario y el entorno en dónde se llevarán a cabo. Su finalidad primordial es generar habilidades en el manejo y uso de la información sin límite de tiempo y espacio, formando usuarios autónomos que sepan generar su propio conocimiento.

Estos programas buscan mejorar el aprendizaje de los estudiantes y generar habilidades para el aprendizaje continuo, formando profesionales con un alto nivel de competitividad laboral y dominio en las tecnologías de la información.

- **Normas y estándares sobre al de evaluación de la alfabetización informacional en la educación superior**

Cada vez son más las universidades e instituciones de educación superior que incorporan dentro de sus actividades, los programas de alfabetización informacional. Sin embargo, para poder evaluar el buen desempeño de los programas y conocer si cumplen con los objetivos planteados, es necesario que se establezcan ciertas directrices. Es por ello, que algunas asociaciones bibliotecarias nacionales, han desarrollado normas y estándares que indican las pautas que debería tener un programa de alfabetización, lo que asegurará un buen desempeño y calidad del programa.

Entre las normas más resaltantes se encuentran: Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en educación superior ACRL/ALA, las cuales constan de cinco normas con sus indicadores de rendimiento; Australian and New Zealand Information Literacy Framework. CAUL, consta de siete normas y es la versión australiana de las normas estadounidenses de la ACRL y finalmente The Seven Pillars of Information Literacy / SCONUL, la cual consta de siete habilidades de información que se debe tener en la educación superior (Monfasani y Curzel, 2006).

1.6 Metodología

El estudio es de tipo descriptivo. Se analizará el desarrollo del taller de formación de usuarios de la biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, y así mismo se contrastará con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA*, lo cual permitirá conocer si el taller logra con desarrollar las aptitudes en el acceso y uso de la información.

Finalmente, se planteará la propuesta de un programa de alfabetización informacional de manera presencial, acorde a las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA*.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Biblioteca universitaria

Las bibliotecas universitarias nacen en la Edad Media, conjuntamente con las universidades. En sus inicios fueron atendidas por los estacionarios que eran una especie de bibliotecarios que alquilaban unos cuadernillos llamados *Peciae* (documentación de las autoridades académicas), los cuales servían de apoyo para las investigaciones de los estudiantes de esa época. Los cuadernillos tenían varias divisiones con la finalidad de que sean consultadas por varios investigadores a la vez (Orera, 2005).

Con el transcurrir del tiempo, las bibliotecas universitarias fueron tomando mayor protagonismo dentro de las universidades, se dio paso a los libros y a la creación de servicios bibliotecarios, diseñados según las necesidades de los estudiantes que albergaba la universidad.

Según Moreira, citado por González y Molina (2008) señala que “la biblioteca universitaria como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos” (p. 3).

En relación a lo señalado por Moreira, se puede afirmar que la biblioteca universitaria es un entorno dinámico en dónde existe una interacción de recursos, los recursos humanos, tecnológicos e informativos, los cuales en conjunto, intervienen en el proceso de enseñanza – aprendizaje y en la investigación, respaldando a los objetivos de la universidad.

En el informe Atkinson del British University Grants Committee (UGC) citado por Gavilán (2008) define a la biblioteca como:

El corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que atiende y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión para la posteridad de la ciencia y la cultura del presente (p. 3).

La biblioteca forma parte de la universidad, es en ella, dónde se instruye y capacita a los estudiantes en las habilidades informacionales, enseñándoles a aprender y acceder, evaluar y utilizar adecuadamente la información en beneficio de su desarrollo profesional y personal. Asimismo, respaldan los objetivos docentes y responden a las necesidades informativas de los estudiantes.

REBIUN, citado por Torres (2005), señala que:

- La biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad/institución en su conjunto.
- La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad/institución.
- Es competencia de la biblioteca seleccionar y gestionar los diferentes recursos de información con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material (p. 43).

Recha, Candil y Bustamante citados por González y Molina (2008) consideran a la biblioteca como:

Un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad/institución en su conjunto (...). Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/institucionales (p. 4).

Las bibliotecas universitarias son instituciones encargadas de reunir, organizar y difundir información contribuyendo al aprendizaje, la docencia y a la investigación, potenciando la creación de nuevos conocimientos, los cuáles contribuirán al desarrollo cultural y social.

La biblioteca universitaria se dirige hacia un nuevo modelo, en dónde se sugiere a una biblioteca más activa, la cual centra su atención en la investigación y el aprendizaje. Este nuevo modelo acompaña a los retos que se plantea actualmente la universidad, preocupándose en el aprendizaje más que en la

docencia, lo que se busca es enseñar a aprender. Este es el reto actual de la universidad. Por esta razón, la biblioteca universitaria cambia su referente de ser organizadora de información y servicios presenciales, a centrarse en el acceso y recuperación de la información, para la generación del conocimiento y el saber, convirtiéndose en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

REBIUN (2003), define al CRAI como:

Un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes: servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros servicios, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendientes a la integración de objetivos y proyectos comunes.

El CRAI es una fusión de los servicios de biblioteca ya conocidos, con los servicios universitarios relacionados a la enseñanza y el aprendizaje apoyados en las tecnologías de la información. En él se convergen todos los recursos informativos, disponibles en soportes impresos, digitales y virtuales. Es un entorno dinámico donde se fomenta la investigación y el autoaprendizaje.

Mac Kee (2005), afirma que un CRAI “es un lugar de encuentro de la comunidad universitaria para intercambiar información y discutir ideas, que dispone de un equipamiento físico y virtual e incentiva la creación de las habilidades informativas”.

En comparación con las bibliotecas universitarias, el CRAI es un ambiente donde no solo se encuentra información, sino donde los alumnos saben cómo acceder a esa información, seleccionarla y usarla, empleando todas las tecnologías disponibles, es un lugar donde el usuario es autónomo, aprende a aprender y genera su propio conocimiento, plasmándolo en sus investigaciones.

El CRAI, es un nuevo modelo de biblioteca universitaria, en dónde se transforma la biblioteca presencial en un entorno abierto con amplitud de horarios, todo tipo de recursos informativos y en un espacio físico más amplio para poder ofrecer estos recursos. Integra servicios tanto para profesores como para estudiantes en dónde se relaciona la información y las nuevas tecnologías y el estudiante recibe todos los servicios universitarios de manera integrada.

La biblioteca universitaria es un ente dinámico que participa activamente con la universidad para el cumplimiento de sus funciones, ambas trabajan conjuntamente como instrumento de la educación, siendo la biblioteca el soporte de la universidad. A través de ella, se incentiva la investigación, se forman las bases del aprendizaje y se apoya la docencia.

Pinto y Fernández (2010) señala que:

La biblioteca universitaria apoya la docencia, el aprendizaje y la investigación, y se convierte en el eje esencial para el desarrollo de los procesos de gestión de información y gestión del conocimiento que soportan estas actividades, sin las cuales la universidad dejaría de existir (p. 82).

Según lo expuesto por Pinto, la biblioteca universitaria tiene como función apoyar a la docencia, trabajando conjuntamente con los docentes en el proceso de enseñanza - aprendizaje y en el impulso a la investigación, facilitándole toda la información disponible según los requerimientos informativos de los estudiantes, con el fin, de que la utilicen de manera adecuada para generación de su propio conocimiento y puedan plasmarlo en sus propios documentos o programas de investigación.

Recha, Candil y Bustamante citados por González y Molina (2008) afirman que:

Es competencia de la biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material; debe funcionar como un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación al gestionar la transformación de la información y la documentación en conocimiento; debe formar e instruir sobre el uso de nuevos recursos de información, propiciar y fomentar el uso de las TIC y apoyar el aprendizaje interactivo (p. 4).

Las bibliotecas universitarias son un componente activo de las universidades automatizando sus procesos, facilitando el acceso a los estudiantes, profesores e investigadores a la producción científica, organizando la información impresa y electrónica, ofreciendo servicios de información presencial y virtual, desarrollando las habilidades para la investigación, desarrollando los programas de alfabetización informacional y evaluando las habilidades informacionales que poseen los estudiantes y la comunidad universitaria.

2.1.1 Servicios

Las bibliotecas universitarias están concebidas para ofrecer servicios de información. Las funciones de apoyar al aprendizaje, a la docencia y a la investigación, se concretan en los servicios, ofrecidos tanto a los usuarios internos como externos.

Las bibliotecas universitarias gracias a las tecnologías de la información y las telecomunicaciones han ido automatizando sus procesos, agilizando y mejorando la realización de las tareas, los tipos de servicios y la forma como llevarlos a cabo. Los servicios bibliotecarios siguen siendo los mismos, pero la forma de distribuir y acceder a la información ha dado cambios considerables, pasando de lo físico a lo virtual.

Según Orera (2005), las bibliotecas universitarias deberían de contar con los siguientes servicios:

Tabla N° 1
Servicios de las bibliotecas universitarias

1. Consulta de documentos	9. Información bibliográfica
2. Préstamo de documentos	10. Referencia
3. Acceso al documento	11. Acceso a colecciones electrónicas
4. Equipos e instalaciones	12. Acceso a recursos externos
5. Reprografía y reproducción	13. Biblioteca digital
6. Formación de usuarios	14. Apoyo a la docencia
7. Formación de colecciones	15. Atención al estudiante
8. Actualización bibliográfica	16. Extensión cultural

Fuente: Orera (2005) p.456.

En la tabla anterior, la autora indica los servicios que toda biblioteca universitaria debería contar, empezando por servicios tradicionales que se han mantenido vigentes desde los inicios de la biblioteca universitaria hasta la actualidad, pasando a los servicios que se han implementado con la aparición de las nuevas tecnologías y el crecimiento exponencial de la información.

En relación a:

- **La formación de usuarios**, señala que no es un servicio específico, sin embargo, es una actividad de suma importancia dentro de la biblioteca universitaria. Actualmente, con el desarrollo de las tecnologías de la información y de la explosión informacional, la formación de usuarios tiende a reorientarse y al cambio de su concepto por el de alfabetización informacional, preocupándose no solo por la instrucción en el uso de la biblioteca, sino también, por desarrollar las habilidades informativas en el acceso y uso de la información.

2.1.2 Calidad y evaluación de las bibliotecas universitarias

La evaluación de la calidad en las actividades que ofrecen las bibliotecas universitarias asegura que dicha institución cumple con una serie de estándares de calidad y con reconocimiento internacional. La evaluación es un proceso en donde participan los agentes implicados: bibliotecarios, estudiantes, docentes y administradores, tanto para la recolección y análisis de la información como para los resultados obtenidos.

La finalidad principal de la evaluación es mejorar la biblioteca en el sentido más general y en forma más particular a los servicios, productos o procesos, corrigiendo los puntos débiles y llevándolos a una mejora continua. Asimismo, reconocer cuáles son los parámetros aceptables para considerarse una biblioteca que brinda servicios de calidad.

Es por ello, que la evaluación se piensa en términos de recursos, productos y servicios y en términos de costos, eficacia y beneficios, permitiendo determinar hasta qué punto se han alcanzado los resultados deseados en un servicio.

Según Gómez (2002), en un sentido amplio podemos hablar de evaluación:

- Inicial, cuando se inicia un proceso de planificación, lo que hemos llamado más que evaluación “análisis de la situación inicial” de la biblioteca.
- Procesual, continua, cuando sistemáticamente vamos tomando datos del funcionamiento, como en los sistemas de calidad.
- Finalista, que es la que realizamos cuando comparamos los resultados obtenidos al final de un período con los objetivos marcados por la biblioteca (p. 69).

La evaluación se basa en la recopilación de datos sobre los resultados obtenidos, estos resultados permitirán conocer cuál es la realidad concreta de la unidad de información, comparándolo con los objetivos de la biblioteca, y mejorar los problemas existentes para garantizar la calidad de los productos y servicios.

- **Indicadores**

Existen indicadores cuantitativos y cualitativos para medir el rendimiento de una biblioteca. Van House, Weil y McClure citados por González y Molina (2008) proponen los siguientes indicadores.

- Indicadores de entradas: recursos que se introducen en el sistema (personal, infraestructuras, equipamiento, presupuesto, colección).
- Indicadores de procesos: las actividades que transforman los recursos en productos (adquisiciones, catalogación, referencia).
- Indicadores de actividad: los productos y servicios creados por la biblioteca (acceso a los materiales, catálogo automatizado, respuestas en el servicio de referencia, uso y satisfacción del usuario con estos productos y servicios).
- Indicadores de resultados o de impacto: el efecto de las actividades de la biblioteca en la comunidad. Por ejemplo, el grado en el que el uso de la biblioteca influye en el aprendizaje del alumno.

Desde el punto de vista de la toma de decisiones pueden ser:

- Indicadores de rendimiento operacional: relacionan las inversiones con la producción. Por ejemplo, el número de registros catalogados por hora, costo de cada registro catalogado.
- Indicadores de eficacia: relacionan la producción con el uso desde la perspectiva de los usuarios. Por ejemplo, proporción de documentos del fondo que se han utilizado, satisfacción del usuario con el préstamo.
- Indicadores de impacto: relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios y productos y el uso potencial que se puede hacer de ellos. Por ejemplo, el número de usuarios activos de la biblioteca, usos per cápita (p. 15).

Algunos indicadores pueden elaborarse a partir de datos disponibles de registros estadísticos, registros de usuarios, información contable, etc. y otros se obtienen a través de pequeñas investigaciones. Madrid (2002), señala que:

En el primer caso estarían:

- Visitas per cápita anuales a una biblioteca universitaria: surge del dato estadístico de asistencia de usuarios, comparado con los registros de estudiantes, docentes y egresados del servicio universitario en cuestión. Incluso puede obtenerse un indicador para cada tipo de usuario.
- Tasa de incremento en el número de préstamos: se obtiene de la comparación entre el registro estadístico de préstamos del año en curso con respecto al año anterior.

Ejemplos que requieren registros especiales:

- Tiempo medio de procesamiento técnico: exige la medición de tiempo de las tareas correspondientes por cualquiera de las técnicas utilizables: cronometraje, registros actuales o registros históricos, y la obtención de un tiempo promedio.
- Costo por ítem catalogado: además de la medición del tiempo, se debe transformar las horas de trabajo en costo salarial.

- Satisfacción del usuario: es necesario relevar sus opiniones con respecto a distintos aspectos de nuestros productos, servicios, colección, instalaciones, personal, etc., mediante encuestas, entrevistas, o una combinación de ambas técnicas (p. 109).

- **Evaluación de los servicios**

La evaluación de servicios es un tema amplio que abarca diversos aspectos. Malo (2005), distingue los siguientes conceptos:

1. El input: son los recursos y esfuerzos aplicados para el desarrollo de los servicios.
2. El output: designa el servicio global producido y administrado.
3. El nivel de rendimiento operacional: se mide combinando el input con el output. Sería el cálculo del coste total por el servicio prestado.
4. La efectividad: los resultados del output vistos por los usuarios.
5. La eficiencia: la evaluación del servicio en términos objetivos.
6. El impacto: expresa el efecto del servicio sobre los usuarios.

En la mayoría de los casos, la evaluación de los servicios se limita a un servicio concreto y en un tiempo determinado. La evaluación del servicio permitirá conocer la satisfacción del usuario con respecto al servicio en evaluación, para corregir los problemas encontrados y mejorar o cambiar definitivamente el servicio. Ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las necesidades del usuario es la misión fundamental de toda biblioteca.

- **Evaluación de colecciones**

Las colecciones se evalúan con la finalidad de conocer su capacidad para responder a las necesidades informativas de los usuarios. Por ello es importante para saber qué es lo que la biblioteca tiene pero no debería de tener, y que es lo que la biblioteca no tiene y debería de tener.

Lancaster, citado por Malo (2005), propone la siguiente clasificación de los métodos para evaluar la colección:

1. Evaluación cuantitativa:
 - a. Tamaño
 - b. Crecimiento
2. Evaluación cualitativa:
 - a. Juicio experto
 - b. Uso de bibliografías como modelo:
 - ✓ Bibliografías publicadas
 - ✓ Bibliografías especialmente diseñadas
 - c. Análisis de uso real.
 - d. Modelo Conspectus

La colección, es uno de los elementos más importantes dentro de la gestión bibliotecaria, abarca diferentes procesos bibliotecarios desde su llegada a la unidad de información hasta la puesta en servicio para ser consultada. La formación de la colección dependerá de la tipología de usuarios, y del estudio de los mismos que se haya hecho previamente a la unidad de información, para conocer cuáles son las expectativas y requerimientos de los usuarios.

La evaluación de la colección no se da en forma aislada, ni pensando en el documento como unidad, sino en forma integrada, y en relación a las necesidades informativas de los usuarios, verificando si logra satisfacer sus necesidades de información y colabora en su aprendizaje y generación de su conocimiento.

- **Normas**

Existen normas internacionales tanto para la compilación de datos estadísticos como para la evaluación del desempeño o rendimiento de la biblioteca. Madrid (2002) señala las siguientes:

- **Norma ISO 2789. Información y documentación. Estadísticas internacionales de bibliotecas.**

“Esta norma orienta a la comunidad bibliotecaria en el mantenimiento de estadísticas con vistas a ser recogidas a nivel internacional”. Contiene un glosario, a fin de despejar las dudas originadas en el vocabulario y describe los datos estadísticos a recabar.

- **Norma ISO 11620. Información y documentación: Indicadores de rendimiento bibliotecario.**

“Esta norma trata de la evaluación de cualquier tipo de biblioteca. Su objetivo principal es promover la utilización de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y contribuir a un mejor conocimiento de las formas adecuadas de medición del mismo”. Su objetivo principal es el autodiagnóstico. Habilita comparaciones históricas en la misma unidad de información y, eventualmente, con limitaciones y precauciones, comparaciones entre bibliotecas. Contiene un glosario, criterios y marco descriptivo, pautas para la selección y uso de los indicadores. Incluye una lista de indicadores de rendimiento bibliotecario y la descripción de cada una de ellos. Se trata de herramientas para medir calidad, eficacia y eficiencia (p. 110).

2.2 Estudio de usuarios

El estudio de usuarios tiene como finalidad conocer los hábitos de información, las necesidades informativas y lograr de esta manera la satisfacción de los usuarios

Sanz citado por Gómez (2002), define al estudio de usuarios “como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, a su consumo de información” (p. 97).

Al igual que una empresa antes de lanzar un producto hace un estudio de mercado para conocer el tipo de cliente al que se tienen que dirigir, conocer cuáles son sus necesidades y que es lo que esperan recibir en el nuevo producto, de la misma manera, las bibliotecas realizan los estudios de usuarios, que le permite conocer las necesidades informativas de los usuarios, que es lo que desean recibir, que tipo de servicio es el que se adecua más a sus necesidades para poder conseguir la satisfacción total de los usuarios y a la vez, ofrecer un servicio de calidad. La infraestructura, los servicios, la colección y todo aquello que se

complementa en una biblioteca responde a las necesidades y los requerimientos de los usuarios, el eje principal de toda biblioteca.

Gómez (2002), señala los posibles objetivos de los estudios de usuarios:

- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido.
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc. (p. 97).

Para poder hacer el estudio de usuarios, se necesita emplear una metodología adecuada para la recolección de datos.

Tabla N° 2
Metodología de recogida de datos

Métodos directos	Métodos indirectos
Método Delphi Encuestas (correo y presencial) Entrevista personal El incidente crítico	Análisis de citas Análisis de referencias Análisis de las peticiones de documentos La observación

Fuente: López (2007) p.25.
Elaboración propia

López (2007) menciona que “los métodos directos son útiles cuando queremos que sea el usuario que defina las necesidades o el uso que hace de la información. Los métodos indirectos son quizá menos costosos y no requieren de su participación” (p. 25).

Para elegir el método adecuado, se tendrá que evaluar la experiencia que se tenga en la utilización del método a elegir, las características del usuario así como también los recursos humanos, económicos y materiales disponibles, como lo indica López (2007).

Monfasani y Curzel (2006) señala que el diseño de la herramienta a utilizar deberá tener claro ciertos objetivos:

- Los objetivos para los cuales se realiza el estudio, que pueden estar dirigidos en función de si la biblioteca satisface al usuario dentro de las posibilidades que ofrece y cómo lo hace.
- Otro aspecto estará centrado en el diseño de la herramienta de medición, la que debe elaborarse con tiempo y contener consignas claras sobre las preguntas que se realicen, que no sean ambiguas, etc.
- Un punto importante es cómo se valorarán los resultados y que escala se aplicará para evaluarlos (p. 50).

2.3 Alfabetización informacional

La American Library Association (ALA) citada por Lau (2004), señala que “para poder ser considerada infoalfabeta, una persona debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente” (p. 3).

El término alfabetización informacional corresponde a la traducción *information literacy*, propuesta en 1998, por José A. Gómez Hernández, profesor de la Facultad de Documentación de la Universidad de Murcia, quien junto a Félix Benito Morales, son considerados los precursores de esta nueva disciplina/servicio en las bibliotecas universitarias españolas (García y Díaz, 2007).

Lau (2004), cita a Kuhltau, quien señala que “la definición de alfabetización informativa va más allá del uso de habilidades para aprovechar las bibliotecas, implica la capacidad para usar información compleja de una variedad de fuentes para desarrollar significado o solucionar problemas” (p. 3).

Es por esta razón, que las bibliotecas universitarias han evolucionado el concepto de formación de usuarios por el de alfabetización informacional, debido a que no solo se busca conocer los servicios de biblioteca y aprovechar sus recursos, sino de tener la capacidad de acceder a la información, evaluarla, y finalmente usarla para el desarrollo personal y profesional de los usuarios. Lo que

se busca es que el usuario aprende por el resto de su vida, no solo dentro de la biblioteca o del CRAI, sino desde donde se encuentre.

Según Council of Australian University Librarians, una persona con aptitudes para el acceso y uso de la información es capaz de:

1. Reconocer una necesidad de información.
2. Determinar el alcance de la información requerida.
3. Acceder a la información con eficiencia.
4. Evaluar la información y sus fuentes.
5. Incorporar la información seleccionada generando nuevo conocimiento.
6. Utilizar la información de manera eficaz.
7. Comprender la problemática económica, legal y social que afecta el uso de la información.
8. Acceder a la información y utilizarla de forma ética y legal.
9. Clasificar, almacenar y tratar la información reunida o generada.
10. Reconocer la alfabetización en información como prerrequisito para el aprendizaje a lo largo de la vida (p. 69).

Se entiende a la alfabetización informacional como el conjunto de aptitudes y destrezas para localizar, evaluar y utilizar la información de manera óptima y eficaz para la investigación y solución de cualquier problema. Por lo tanto, para considerar a una persona alfabetizada, ésta necesita poseer habilidades informacionales.

Abell, citado por García y Díaz (2007), considera que las habilidades y/o competencias necesarias para considerar que una persona esta alfabetizada en información serían las siguientes:

- **La necesidad de información:** Comprender que se necesita información; comprender por qué se necesita la información; qué (y cuánta; qué tipo de) información se requiere, así como cualesquiera limitaciones asociadas (por ej.: tiempo, formato, actualidad, acceso); reconocer que la información está disponible en una amplia gama de formatos en varias localizaciones geográficas y virtuales (...)
- **Los recursos disponibles:** Ser capaz de identificar qué recursos están disponibles para su explotación, dónde están disponibles, cómo acceder a ellos, los méritos de cada tipo concreto de recursos, y cuándo resulta apropiado utilizarlos (...)
- **Cómo encontrar la información:** Una habilidad para buscar los recursos apropiados con eficacia e identificar la información relevante (...)
- **La necesidad de evaluar los resultados:** Ser capaz de evaluar la información por su autenticidad, corrección, actualidad, valor y sesgo. También, ser capaz de evaluar los medios por los cuales se obtuvieron los resultados para poder asegurar que tu planteamiento no produce resultados equívocos o incompletos (...)

- **Cómo trabajar con resultados y explotarlos:** Analizar y trabajar con la información para ofrecer resultados de investigación correctos y presentables, o para desarrollar nuevo conocimiento y comprensión (...)
- **Ética y responsabilidad en la utilización:** Saber porqué la información debe ser utilizada de forma responsable, culturalmente sensible y ética (ética profesional, económica y personal). Respetar la confidencialidad y reconocer siempre el trabajo de otras personas. Comprender la naturaleza y usos del sesgo, para informar con propiedad. Donde resulte apropiado, ofrecer un informe equilibrado (no sesgado) (...)
- **Cómo comunicar y compartir tus resultados:** La habilidad para comunicar/compartir la información de una manera o en un formato adecuados a la propia información, al público al que te diriges y a la situación concreta (...)
- **Cómo gestionar lo que has encontrado:** Saber cómo almacenar y gestionar la información que has adquirido aplicando los métodos más eficaces disponible. Reflexionando críticamente sobre el proceso y los logros así como sobre las fuentes encontradas para aprender de la experiencia de encontrar y utilizar información (p. 11).

Así mismo, Andersen, citado por Martí (2007), identifica como habilidades para el uso efectivo de la información:

- Reconocer la necesidad de información;
- Construir estrategias para la localización de la información;
- Localizar y acceder a la información.
- Evaluarla y extraerla;
- Organizarla y aplicarla;
- Evaluar el proceso informacional y sus productos (p. 31).

Las habilidades informativas como ya se ha mencionado en líneas anteriores, permiten hacer uso efectivo de la información, la cual será primeramente reconocida como una necesidad informativa, localizada, evaluada según el criterio de cada persona, y finalmente utilizada para beneficio personal. Todo este proceso de búsqueda nos sumerge en el mundo de la investigación, que es lo que busca actualmente la educación superior, fomentar la investigación empleando todos los recursos informativos físicos y virtuales, dentro de la universidad y fuera de ella.

Bruce (2003) desarrolla categorías en donde explica cómo se da el aprendizaje de la alfabetización informacional en el uso de la información, desarrollando habilidades:

- Categoría 1: la concepción basada en las tecnologías de la información.
Aquí la alfabetización en información se ve como utilización de las tecnologías de la información para recuperación y comunicación de la información.
- Categoría 2: la concepción basada en las fuentes de información.
La alfabetización en información consiste en hallar la información localizada en las fuentes.
- Categoría 3: la concepción basada en la información como proceso.
Se ve la alfabetización en información como ejecución de un proceso.
- Categoría 4: la concepción basada en el control de la información.
La alfabetización en información es vista como control de la información.
- Categoría 5: la concepción basada en la construcción del conocimiento.
La alfabetización en información es vista aquí como la construcción de una base personal de conocimientos en una nueva área de interés.
- Categoría 6: la concepción basada en la extensión del conocimiento.
Aquí la alfabetización en información es vista como el trabajo con el conocimiento y las perspectivas personales adoptadas de tal forma que se obtienen nuevos puntos de vista.
- Categoría 7: la concepción basada en el saber.
Aquí la alfabetización en información es vista como la sabia utilización de la información en beneficio de los demás (p. 293).

- **Objetivos de la Alfabetización informacional**

Sánchez (2008), señala que los objetivos de la alfabetización informacional se encuentran relacionados con las competencias de los perfiles profesionales vinculados a la enseñanza universitaria; los cuales se mencionan:

- Capacidad de comunicar y enseñar los conocimientos adquiridos.
- Capacidad de localizar, manejar y sintetizar información bibliográfica.
- Capacidad de evaluar críticamente la bibliografía consultada y encuadrarla en una perspectiva teórica.
- Capacidad para identificar problemas y temas de investigación y evaluar su relevancia.
- Capacidad para localizar, manejar y aprovechar la información contenida en bases de datos y otros instrumentos informáticos de internet (p. 85).

Considerando estos objetivos, se puede decir que la alfabetización informacional busca desarrollar capacidades, aptitudes, destrezas y habilidades, formando las competencias necesarias para poder manejar toda la información posible. Es fundamental tener la capacidad de evaluar la información, este es un punto muy importante dentro de la alfabetización informacional, porque se tiene que seleccionar la información válida y beneficiosa de la que no lo es. Sabiendo

discernir la información se podrá hacer uso adecuado de ella; y por lo tanto, generar el conocimiento que es fuente del saber.

2.3.1 Alfabetización informacional en la educación superior

La educación universitaria debe considerar que la información se ha convertido en un componente muy importante dentro de toda actividad en los últimos años, dándosele mucha importancia también al uso de las nuevas tecnologías de la información. Es por ello, la importancia de incluir la alfabetización informacional dentro del plan de estudios, con la finalidad de que los alumnos posean destrezas y habilidades en el acceso y uso de la información, y que al finalizar su formación universitaria terminen siendo profesionales competentes informacionalmente.

Pinto y Fernández (2010) afirma que:

Existe un consenso sobre la importancia de la alfabetización informacional para la formación de profesionales capaces de enfrentar los cambios que de forma continua se dan en la sociedad. Se reconoce la necesidad de que los bibliotecarios y docentes cooperan de forma estratégica y dominen las competencias informacionales que después han de enseñar a los estudiantes (p. 86).

Es importante y necesario, que los docentes y bibliotecarios dominen las competencias informacionales, ya que son ellos los encargados de formar informacionalmente a los estudiantes, enseñando estrategias, habilidades y participando activamente en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Para Webber y Johnston, citado por Pinto y Fernández (2010), existen una serie de elementos que a su juicio, forman parte de una universidad alfabetizada:

1. Adecuada gestión de Alfin: estrategia, recursos, política e infraestructura.
2. Investigación alfabetizada en información.
3. Estudiantes y graduados alfabetizados en información.
4. Plan de estudios alfabetizado en información: reconocimiento de la Alfin como tema de estudio y como algo que atañe a la docencia, al aprendizaje y a la evaluación y calificación.
5. Formación del personal Alfin.
6. Bibliotecarios alfabetizados en información (p. 87).

En base a lo señalado por Weber y Johnston, para que una universidad se encuentre alfabetizada informacionalmente, es necesario contar con el apoyo de los directivos de la universidad, de la plana docente, del personal bibliotecario y las demás áreas administrativas, quienes se encargarán de la gestión de Alfin, y de incentivar a la investigación y el aprendizaje, disponiendo de recursos y espacios necesarios para su buen funcionamiento.

Monfasani y Curzel (2006) señala que en el ámbito de la universidad se mencionan algunos ítems que deben observarse para realizar una adecuada alfabetización en información:

- Desarrollo de una mayor capacidad de investigación y difusión del conocimiento fomentando el intercambio de información en el ámbito nacional e internacional.
- Difusión de programas de mejoramiento e innovación pedagógica.
- Renovación curricular para adecuar los contenidos a los avances culturales, científicos y tecnológicos.
- Evaluación de la calidad institucional con relación a los egresados que produce (p. 168).

Dentro del ámbito universitario, la alfabetización informacional cumple un rol valioso, empezando por los docentes y personal bibliotecario, debido a que son ellos, los que inicialmente necesitan estar infoalfabetizados para poder formar y alfabetizar a los estudiantes universitarios. Ellos serán los encargados de insertar la alfabetización informacional dentro del plan de estudios de la universidad y en la vida diaria, logrando que los estudiantes convivan con la información y sepan acceder a ella, evaluarla y usarla, beneficiándolos de manera personal y profesional.

2.3.2 Programas de alfabetización informacional

Los programas de alfabetización informacional se diseñan pensando en las necesidades informativas de los usuarios, dependiendo el tipo de usuario y el entorno en dónde se llevarán a cabo. Su finalidad es la de generar habilidades, destrezas y competencias en el acceso, recuperación, evaluación y uso de la

información, incentivando el auto aprendizaje y formando usuarios autónomos que generen su propio conocimiento.

Martí (2007) señala que:

Una vez planteada la importancia de la alfabetización informacional, los formadores deben preguntarse qué significa para las personas que se van a beneficiar. Ciertamente, no va a significar lo mismo para todas las personas y en todos los contextos. Por ello el formador debe en primer lugar definir qué es la alfabetización informacional en ese contexto y cómo debe ocurrir este proceso. Por tanto, es importante conocer el ciclo de la formación, que consiste en cinco etapas fundamentales: Analizar, Diseñar, Impartir, Evaluar e Implementar (p. 52).

Bernhard, citado por Pérez (2007), señala que las principales razones para que las universidades pongan en marcha programas de ALFIN son:

- El crecimiento exponencial de la información disponible en variedad de formatos.
- Una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente.
- Una economía basada en actividades de servicio que se apoya en tecnologías en rápido desarrollo.
- La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprenda a aprender en una perspectiva de solución de problemas.
- La necesidad de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación.
- La demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e internet, y de evaluar, de gestionar la información externa e interna.
- La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basado en los recursos y en la solución de problemas.
- El impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudios y el éxito escolar (p. 15).

Los programas de alfabetización informacional en la universidad buscan desarrollar las habilidades y competencias informacionales en los alumnos, fomentando a la investigación, generando personas autónomas con capacidad de aprender de manera independiente en cualquier lugar o espacio, y no solo dentro del aula o en el campus universitario. Se piensa en el profesional del futuro, en aquel profesional que se enfrentará antes los retos que la sociedad les depare y que por lo tanto necesita contar con todas las herramientas necesarias para saber tomar las decisiones más acertadas dentro de su vida profesional como personal.

- **Características de los programas de alfabetización informacional**

Según Basulto (2009) existen características de programas que sirven de ejemplo, y sirve de referente para llevar a la práctica estos programas:

- Se centra en torno a la mejora del aprendizaje de los estudiantes y en el desarrollo de las habilidades para el aprendizaje continuo.
- Engendra comunicación dentro de la comunidad académica para conseguir apoyo para el programa.
- Da como resultado una fusión de los conceptos de la alfabetización informacional y el contenido disciplinar.
- Identifica oportunidades para conseguir resultados de alfabetización informacional a través del contenido del curso y otras experiencias de aprendizaje; y,
- Está presente en las fases de planificación, provisión, evaluación del aprendizaje del estudiante, y evaluación y refinado del programa (p. 14).

Las características permiten articular y diseñar los programas de alfabetización informacional. A su vez, representan los lineamientos y políticas que debería de tener un programa de alfabetización informacional excelente.

Existen lineamientos o características que deberían de tener los programas de alfabetización en información, agrupados en 10 categorías:

- ✓ **Misión:** La declaración de la misión incluye la definición de la alfabetización informacional de acuerdo con las “Normas sobre competencia en alfabetización en información para Educación superior” de la ACRL. Asimismo, es congruente con la misión de la institución.
- ✓ **Metas y objetivos:** Las metas y objetivos están relacionados con la misión, metas y objetivos de los programas, los departamentos y la institución
- ✓ **Planificación:** Integran la misión, las metas, los objetivos y la pedagogía del programa.
- ✓ **Apoyo administrativo e institución:** Establecen a la alfabetización informacional en la misión, plan estratégico y políticas de la institución.
- ✓ **Articulación con el plan de estudios:** Integra a la alfabetización informacional dentro de los programas académicos de la institución,

integrando las competencias informacionales a lo largo de la carrera universitaria.

- ✓ **Colaboración:** Colaboran los profesores, los bibliotecarios y demás personal implicado en los programas de alfabetización informacional.
- ✓ **Pedagogía:** Incluye actividades de aprendizaje participativo, con pensamiento crítico y reflexivo, apoyada en las tecnologías de la información y otros recursos.
- ✓ **Personal:** Incluye bibliotecarios, profesores, administradores, diseñadores gráficos. especialistas en docencia e investigación, entre otros.
- ✓ **Extensión:** Comunican un mensaje que define y describe el programa al público. Asimismo, ofrece publicidad y marketing para los grupos de interés y los medios de comunicación.
- ✓ **Valoración/evaluación:** Mide el rendimiento del programa y los resultados individuales de los estudiantes (ACRL, 2003).

- **Diseño de la instrucción de los programas de alfabetización informacional**

Se establece una serie de etapas en el proceso de instrucción. Recomiendan seleccionar los métodos de enseñanza más compatibles con los objetivos planteados para la elaboración del programa y con las características de los usuarios.

Svincki y Schwartz citado por López (2007), hace una clasificación de los métodos instruccionales, según quien tenga el control del sistema. Presentan el siguiente cuadro:

Tabla N° 3
Clasificación de los métodos instruccionales

Instrucción directa	El bibliotecario formador o un medio audiovisual transmiten la información. El bibliotecario tiene el control. No existe apenas interacción entre formador y usuario.	
	Sistemas de grupo	Conferencia, demostración, videos, diapositivas
	Sistemas individuales	Libros, guías sobre un tema
Instrucción semidirecta	Combinación de la instrucción directa con la indirecta El bibliotecario formador indica los procedimientos a seguir, pero el usuario participa activamente	
	Sistemas de grupo	Demostración/ejecución, conferencia/discusión, estudio de casos, eficacia del grupo, clarificación de actitudes, enseñanza por cada miembro del equipo, apreciación del desempeño
	Sistemas individuales	Cuadernos de trabajo, guía de estudio e instrucción programada, instrucción asistida por computador (tutoriales)
Instrucción indirecta	El usuario controla el aprendizaje y se hace responsable del mismo	
	Sistemas de grupo	Discusión, tormenta de ideas, juegos y simulación, método inquisitivo
	Sistemas individuales	Trabajo de investigación, simulación por ordenador, tutorías

Fuente: López (2007) p. 37.

Después de describir los métodos instruccionales recomendados, es necesario elaborar un esquema de clasificación de los tipos de formación informacional que se pueden dar para realizar un programa de alfabetización informacional.

López (2007), detalla un esquema del programa a desarrollar:

Tabla N° 4
Esquema de formación

	Destinatarios	Duración	Contenidos
Formación introductoria	Estudiantes de nuevo ingreso (primer año) Usuarios externos (* solo si se decide en los objetivos abordar su formación)	1-2 horas	Nivel básico, pretende familiarizarlos con la biblioteca, sus horarios, estructura y servicios, y con las competencias informacionales básicas para facilitarles su integración en la vida universitaria
Formación general	Estudiantes de nuevo ingreso (primer año) Estudiantes de intercambio Profesores/investigadores de nuevo ingreso Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)	Variable en función de la actividad	Nivel básico, pretende familiarizarlos con la biblioteca, sus recursos y servicios, y con las competencias informacionales básicas 1. La necesidad de información 2. Los recursos informativos
Formación especializada	Estudiantes de grado Estudiantes de posgrado e investigadores Profesores Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)	Variable en función de la actividad	Nivel medio/alto, pretende familiarizarlos con la biblioteca, sus recursos y servicios, y con todas las competencias informacionales 1.La necesidad de información 2.Los recursos informativos 3. Evaluar la información 4. Comunicar lo aprendido
Formación a la carta	Estudiantes de posgrado e investigadores Profesores Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su información)	Variable en función de la actividad	Nivel alto, pretende familiarizarlos con los recursos enfocados a la investigación y el soporte a la función docente y con todas las competencias informacionales 1. La necesidad de información 2. Los recursos informativos 3. Evaluar la información 4. Comunicar lo aprendido

Fuente: López (2007) p. 39.

2.4 Normas y estándares sobre alfabetización informacional en la educación superior

Los programas de alfabetización informacional van tomando importancia dentro del ámbito de la educación superior, son más las universidades que incorporan estos programas como parte de la formación profesional de los estudiantes, sin embargo, se necesitan establecer lineamientos y directrices a seguir para asegurar el cumplimiento de sus objetivos. Es por ello, que se han desarrollado normas y directrices para la alfabetización informacional, las cuales asegurarán el buen funcionamiento de los programas.

2.4.1 Directrices internacionales para la alfabetización informativa de la IFLA

Estas directrices han sido compiladas a nombre de la Sección de Alfabetización Informativa de la IFLA, con la finalidad de proveer un esquema práctico a aquellos profesionales que necesiten implementar un programa de alfabetización informativa dentro de sus instituciones. Toda la información contenida en las directrices son compilaciones de publicaciones elaboradas por asociaciones bibliotecarias nacionales, como la Association of College and Research Libraries (ACRL), la American Association of School Libraries (AASL) ambas de Estados Unidos y también de los trabajos realizados por la Society of College, National, and University Libraries (SCONUL), Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, así como del Foro Mexicano para la Alfabetización Informativa. Estas normas están agrupadas bajo tres componentes básicos: El acceso, evaluación y uso de la información (Lau, 2004).

2.4.2 SCONUL. Information skills in higher education (1999)

SCONUL. *Information skills in higher education (1999)* señala siete aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior:

1. Aptitud para reconocer la necesidad de información.
2. Aptitud para distinguir entre las distintas formas de tratamiento de la necesidad de información reconocida.
3. Aptitud para construir estrategias de localización de la información.
4. Aptitud para localizar y acceder a la información.
5. Aptitud para comparar y evaluar la información obtenida en diversas fuentes.
6. Aptitud para organizar, aplicar y comunicar la información a otras personas y de forma adecuada a cada situación.
7. Aptitudes para sintetizar y edificar, a partir de la información existente, contribuyendo a la creación de nuevo conocimiento (p. 6).

2.4.3 Normas sobre alfabetización de la información del Council of Australian University Librarians (CAUL)

El 27 y 28 de octubre del 2000, el CAUL aprobó la versión australiana de las normas estadounidenses de la ACRL – ALA, como Normas para la Alfabetización en información, aplicadas a todos los niveles y sectores educativos, pero principalmente al nivel de educación superior. Están compuestas por siete normas:

- Reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y el nivel de información que necesita.
- Accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- Evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.
- Clasifica, almacena, manipula y reelabora la información reunida o generada.
- Amplia, reestructura o crea nuevos conocimientos integrando el saber anterior y la nueva comprensión.
- Comprende los problemas y cuestiones culturales, económicas, legales y sociales que rodean el uso de la información, y accede y utiliza la información de forma respetuosa, ética y legal.

- Reconoce que el aprendizaje a lo largo de la vida y la participación ciudadana requieren alfabetización en información (CAUL, 2002).

2.4.4 Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA) y la Association of College And Research Libraries (ACRL)

Las aptitudes para el acceso y uso de la información son el conjunto de habilidades y destrezas que permiten a las personas reconocer cuándo necesitan información y tener la capacidad de acceder, evaluarla y utilizarla de manera eficaz. Las aptitudes informacionales son importantes debido a la situación actual en la que se vive, en dónde la información se encuentra en diferentes formatos y medios, por lo que es importante reconocer y filtrar la información, teniendo juicio crítico para utilizarla de manera ética y legal (Pasadas, 2001).

Las normas ofrecen un marco para evaluar al individuo si es competente en el acceso y uso de la información. Para la ejecución de estas normas es importante conocer cuáles son las misiones y objetivos de la institución, para determinar hasta qué punto estas normas mejorarían el aprendizaje (ACRL – ALA, 2000).

Estas normas son útiles para los estudiantes porque les ofrece un marco que les permite controlar la manera cómo ellos interactúan con la información que tienen en su entorno; sin embargo, no es necesario que todos demuestren el mismo nivel de conocimientos y que vayan al mismo ritmo, es por ello, que habrá disciplinas en dónde se ponga mayor énfasis en ciertas aptitudes y recibirán mayor peso que otras al hacer la medición del proceso. Para poder ejecutar las normas, la institución debe revisar su misión y metas académicas para poder determinar hasta qué punto el cumplimiento de estas normas mejorarían el aprendizaje y elevarían la calidad educativa de la institución.

Se componen de cinco normas y veintidós indicadores de rendimiento. Las normas se basan en las necesidades de información de los universitarios en todos los niveles e incluye los resultados para determinar el progreso de los alumnos en las aptitudes para el acceso y uso de la información.

A continuación se explica brevemente las cinco normas:

- **Norma 1**

El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita.

El estudiante define sus necesidades de información, formulando preguntas e identificando los conceptos y términos claves que le permitan describir la necesidad. Asimismo, es capaz de identificar los diferentes tipos de formatos y fuentes de información para encontrar respuestas a sus interrogantes informativas.

- **Norma 2**

El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.

El estudiante identifica los diferentes métodos de investigación y sistemas de recuperación y selecciona el más adecuado. Asimismo, emplea estrategias de búsquedas eficaces para acceder a la información.

- **Norma 3**

El estudiante competente en el acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.

El estudiante es capaz de extraer y sintetizar las ideas principales de la información que tiene disponible, además evalúa la información de manera crítica para poder incorporar nuevos conocimientos.

- **Norma 4**

El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para cumplir un propósito específico.

El estudiante integra la información nueva con la ya existente para poder sustentar el nuevo producto o actividad informativa. Asimismo, tiene la capacidad de comunicar eficazmente a los demás, el producto o actividad que ha creado con la información obtenida.

- **Norma 5**

El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal.

El estudiante conoce y comprende las cuestiones éticas y legales que envuelve a la información tanto en el medio impreso como electrónico tales como la propiedad intelectual, derechos de reproducción y derechos de autor. Asimismo, cita las fuentes de información al momento de comunicar el producto o actividad informativa.

CAPÍTULO III

EL ANÁLISIS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA - NORTE

3.1 Universidad César Vallejo

El 12 de noviembre de 1991, se crea la Universidad César Vallejo, bajo la Ley 25350, teniendo como sede la ciudad de Trujillo, iniciando con 58 alumnos y un mínimo número de profesores. Actualmente, la Universidad cuenta con siete sedes: Trujillo, Tarapoto, Chiclayo, Piura, Chimbote, Lima – Norte y la más reciente, Lima - Este; brindando de esta manera educación a más de cien mil estudiantes a nivel nacional.

Forma parte de un consorcio universitario junto con la Universidad Señor de Sipán y la Universidad Autónoma del Perú.

3.1.1 Estructura orgánica

El organigrama está conformado por todos los órganos de gobierno de la Universidad, según Decreto Ley N° 882 de la legislación peruana. (Ver anexo N° 1).

3.2 Universidad César Vallejo, Lima – Norte

Hacia el año 2005, el fundador focaliza su atención a la ciudad capital, y es así que el 3 de setiembre del 2005, se crea la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, bajo la Resolución Rectoral N° 453-2004, iniciando con 500 alumnos y con un aproximado de 200 trabajadores, entre docentes y personal administrativo.

3.2.1 Visión, misión y valores

- **Visión**

Ser reconocida como una de las mejores universidades a nivel nacional debido a la calidad de sus graduados, su producción académica y su contribución al desarrollo de la sociedad.

- **Misión**

Formar profesionales idóneos con sentido humanista y científico, productivos, competitivos, creativos y comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país, constituyéndose en un referente innovador y de conservación del medio ambiente.

- **Los valores**

Los valores de la universidad son:

- Verdad
- Justicia
- Libertad
- Honestidad
- Respeto
- Lealtad
- Tolerancia
- Solidaridad
- Responsabilidad social
- Innovación

3.2.2 Estructura orgánica

La Universidad César Vallejo, Lima - Norte tiene la siguiente estructura:

- **Directorio**
- **Comité directivo**
- **Dirección General.**- Está conformada por las siguientes áreas: Admisión, Asesoría legal, Cooperación Internacional, Oficina de Tecnología de la Información, Contabilidad y cuentas corrientes, Infraestructura y obras, Imagen, Laboratorio, Logística, Marketing, Planificación, Promoción, Recursos humanos, Seguridad y salud ocupacional, Servicios generales y Tele marketing.
- **Dirección Académica.**- Comprende las áreas de: Biblioteca, Escuelas Académico Profesionales, Formación general, Grados y títulos, Investigación, Post grado y Registros Académicos.
- **Dirección de Asuntos Estudiantiles.**- Está conformada por las áreas de: Actividades integradoras, Asistencia social, Atención al alumno, Consultorio Médico, Consultorio Psicológico, Centro preuniversitario, EPU (Extensión y Proyección Universitaria) y Tutoría.

3.2.3 Carreras profesionales

Actualmente la Universidad César Vallejo, Lima – Norte imparte veinte carreras de pre-grado distribuidas en siete facultades.

Tabla N° 5
Carreras profesionales de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte

Facultad	Escuela
Ciencias de la comunicación, arte y arquitectura	Arquitectura
	Arte y diseño gráfico empresarial
	Ciencias de la comunicación
Ciencias empresariales	Administración
	Administración de turismo y hotelería
	Contabilidad
	Economía
	Marketing
	Negocios internacionales
Derecho	Derecho
Educación y traducción	Educación inicial
	Educación primaria
	Traducción e interpretación
Enfermería	Enfermería
Ingeniería	Ingeniería ambiental
	Ingeniería civil
	Ingeniería de sistemas
	Ingeniería empresarial
	Ingeniería industrial
Psicología	Psicología

Elaboración propia

La tabla muestra la distribución de las veinte Escuelas Académico Profesionales en siete facultades. Así mismo, se cuenta con la unidad de post grado, en donde se imparten diplomados, maestrías y doctorados. Cuenta además con un Centro Pre-universitario, Centro de Idiomas y Centro de Informática.

3.3 Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte

3.3.1 Reseña histórica

La Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte fue creada y organizada en setiembre del 2005.

Inicialmente, estuvo ubicada en el auditorio principal de la universidad, luego se le asigna un ambiente en el cuarto piso del pabellón A, en donde permaneció durante un año.

Su primera colección estuvo conformada por 300 ejemplares de textos aproximadamente, donados por la biblioteca de la sede central de la Universidad César Vallejo, hasta que en noviembre de ese mismo año se realizó la primera compra de 1,000 ejemplares. El servicio que se dio inicialmente fue el de estantería abierta, que duró aproximadamente tres semestres académicos, luego por el préstamo de libros, se cambió al de estantería cerrada a través de los módulos de préstamo y devolución, con personal encargado para la atención, lo que se mantiene hasta la actualidad.

En el año 2006, se acondicionó un espacio en el primer piso designado para la biblioteca, siendo un ambiente con capacidad para 800 personas, en ese año las solicitudes de préstamos las hacían a través de fichas manuales y con apoyo del personal de módulo de atención, además, la colección era rotulada por temas, para su fácil ubicación. Posteriormente, la colección fue organizada temáticamente con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey e ingresada al Sistema Automatizado Premium, sistema multifuncional que integraba la información de todas las áreas administrativas. Finalmente, la data fue migrada al Sistema SEUSS, sistema integrado y multifuncional, que integra la información de todas las áreas de la universidad, al cual se le adaptó un módulo de consulta bibliográfica para ser utilizado en biblioteca.

Tras el incremento de la demanda de sus servicios, desde abril del año 2010 la Biblioteca es ubicada a espaldas del pabellón A, siendo este su local actual, el

cual es más amplio, cuenta con dos niveles y con una capacidad para más de 1,000 personas.

3.3.2 Visión y misión

- **Visión**

Lograr que la Biblioteca de la Universidad César Vallejo proporcione recursos de información de vanguardia a nivel nacional e internacional en pro de la excelencia académica, contribuyendo al desarrollo intelectual y profesional de los estudiantes, docentes, investigadores y usuarios externos, apoyando en la formación de profesionales competitivos y proactivos, quienes estarán en capacidad de llevar adelante los cambios que nuestra sociedad necesita.

- **Misión**

Ser parte del proceso enseñanza-aprendizaje y contribuir al logro de misión de la Universidad César Vallejo, satisfaciendo las necesidades de información bibliográfica de la comunidad universitaria en sus actividades de docencia, investigación y extensión, a través de un servicio eficiente y de la gestión de recursos reales y virtuales.

3.3.3 Estructura orgánica

Actualmente, no se cuenta con un organigrama de biblioteca, sin embargo existen tres áreas definidas, las cuales tienen sus funciones establecidas y realizan diferentes actividades inherentes a su área. Las áreas son las siguientes:

- Jefatura
- Procesos técnicos
- Circulación

3.3.4 Colección

La colección está compuesta por colección general, colección de postgrado, tesis y trabajos de investigación académica, publicaciones periódicas, material audiovisual y colección de material especial.

✓ **Colección general**

Está conformada por libros y obras de referencia, designados para las diferentes escuelas profesionales.

✓ **Colección de postgrado**

Está conformada por libros, y obras de referencia designados para los diplomados, maestrías y doctorados.

✓ **Publicaciones periódicas**

Están compuestas por revistas de las especialidades de: Educación, Derecho, Negocios, Psicología, Ingeniería Ambiental, entre otras., y diarios de mayor circulación como: El Peruano y El Comercio.

✓ **Tesis**

La conforman las tesis de maestría y las tesis de licenciatura de las diferentes Escuelas Profesionales de la Universidad.

✓ **Colección especial**

Está conformada por los test psicológicos.

✓ **Material audiovisual.**

Está compuesto por discos compactos y disco Multimedia.

✓ **Bases de datos**

La universidad está suscrita a bases de datos académicas a texto completo con información multidisciplinaria, entre las que se encuentran: Ebsco, Proquest, Multilegis y SPIJ.

✓ Libros digitales

Lo conforman los libros más consultados de la biblioteca, los cuáles son digitalizados para su fácil acceso a través de la biblioteca virtual, previa aceptación de las condiciones sobre derecho de autor.

Para gestionar la colección, se realizan dos actividades:

- **Selección.-** El bibliotecólogo revisa los catálogos de libros enviados por los proveedores, depurando los libros con una antigüedad mayor a 3 años y los que ya se encuentren en la colección. Con los catálogos ya depurados, elabora listados de libros divididos por Escuelas, los que son enviados a los Directores, para que seleccionen los libros que crean conveniente adquirir.
- **Adquisición.-** Los libros seleccionados para compra son ingresados al Sistema Automatizado de Compra Oracle. La compra se realiza dos veces al año, y el encargado es el área de logística.

En la siguiente tabla se detalla el tipo de recursos informativos que existen en la biblioteca y los volúmenes por cada tipo de recurso, teniendo un total de 14,891 volúmenes entre documentos impresos y virtuales.

Tabla N° 6
Recursos informativos de la biblioteca

Recursos informativos	Volúmenes
Libros (colección general y de postgrado)	13,275
Tesis	759
Publicaciones periódicas	200
Material audiovisual	263
Colección especial (test psicológico)	60
Bases de datos	4
Libros digitales	369
Colección total	14,891

Fuente: Sistema Estandarizado y Unificado Señor de Sipán
Elaboración propia

- **Procesos técnicos**

Se utiliza el Sistema de Clasificación Dewey y la Tabla Cutter, para la notación interna.

Para la colección de post grado, tesis de licenciatura y tesis de maestría, se le agrega al código de clasificación la signatura MAE, T-LIC y T-MAE, respectivamente.

3.3.5 Servicios

La biblioteca contribuye con la Universidad en la formación profesional de sus estudiantes y lo hace principalmente a través de sus servicios, los cuales son diseñados pensando en las necesidades y requerimientos de los estudiantes a los cuales se dirige. Los servicios brindados son los siguientes:

- **Préstamo para sala.-** Este servicio es dirigido a los usuarios internos como externos, para la lectura del material bibliográfico en la sala de la biblioteca. Los estudiantes de pregrado deben presentar su carné de estudiante, los estudiantes de maestría y visitantes su DNI, y los docentes y personal administrativo su fotocheck o DNI (original y vigente).
- **Préstamo a domicilio.-** Este servicio autoriza la salida del libro a casa. Los estudiantes de pregrado, solo pueden llevar a casa los ejemplares que son fotocopias, el tiempo de préstamo es de 1 día, dejando el carné de estudiante. Los docentes y personal administrativo llevan el original o copia, por un periodo máximo de 3 días, dejando su fotocheck o DNI. Los estudiantes de post grado no hacen uso de este servicio, solo utilizan el material para lectura en sala.

- **Servicios en sala:**

- ✓ **Salas de estudio grupal.-** La biblioteca cuenta con 8 salas de estudio, con capacidad para 6 personas cada una. Cada sala cuenta con una mininotebook, donde los estudiantes realizan las investigaciones de sus trabajos grupales. El tiempo de permanencia de cada grupo es de 1 hora al día.
 - ✓ **Salas de video.-** La biblioteca cuenta con 2 salas de video con capacidad para 6 personas cada una, donde los alumnos visualizan los videos que forman parte de la colección. El tiempo de permanencia en la sala depende de la duración del video.
 - ✓ **Salas de tesis.-** La biblioteca cuenta con 2 salas para la lectura de las tesis solicitadas para préstamo. Cada sala tiene capacidad para 6 personas.
-
- **Catálogos de búsqueda automatizada.-** La biblioteca cuenta con 12 terminales de búsqueda para la consulta del catálogo bibliográfico y para la solicitud automatizada del préstamo. Los catálogos se pueden consultar solo desde la biblioteca, vía intranet.
-
- **Laboratorio de internet.-** Este servicio cuenta con 50 mini notebooks, donde los estudiantes revisan su campus virtual, correo y hacen sus trabajos universitarios. Este servicio es exclusivo para los estudiantes de pre grado, debido a que ellos cuentan con un usuario y contraseña para iniciar su sesión de internet. El tiempo designado para este servicio es de 30 minutos por día, presentando su carné de estudiante.
-
- **Zona Wifi.-** La biblioteca cuenta con una zona wifi, o de internet inalámbrica, donde los estudiantes que disponen de ordenadores portátiles (notebook, mini notebook) pueden acceder a internet desde cualquier punto de la biblioteca.

- **Biblioteca virtual.-** La biblioteca virtual se encuentra dentro del campus virtual del alumno, vía internet. A través de esta biblioteca, se puede consultar el catálogo de libros físicos y digitales, y acceder a las bases de datos a texto completo suscritas por la universidad como: Ebsco, Proquest, Multilegis y SPIJ.
- **Videoconferencia.-** Este servicio consiste en la transmisión de videoconferencias a solicitud de los docentes y autoridades de la universidad. Se brinda una sala con capacidad para 30 personas. El tiempo de permanencia en la sala dependerá de la duración de la videoconferencia.
- **Impresiones y reprografía.-** Servicio que consiste en la impresión de trabajos y fotocopia de páginas de libros por un pago mínimo, según los requerimientos de los estudiantes.
- **Formación de usuarios.-** Este servicio se realiza a través de un taller, en dónde se capacita a los estudiantes en el uso de los servicios de la biblioteca y en la búsqueda del catálogo bibliográfico. Se cuenta con un laboratorio multimedia, con capacidad para 15 personas y computadoras personales para cada una. El horario se divide en 12 turnos, de lunes a sábado, de 7:00 am a 7:00 pm.

Finalmente, cabe mencionar que los servicios de la biblioteca se brindan en el siguiente horario:

- Lunes a viernes: 7:00 am – 11:00 pm
- Sábados: 7:00 am – 9:00 pm
- Domingos: 9:00 am – 6:00 pm

3.3.6 Personal

El personal de la biblioteca está compuesto por:

- **Jefe.-** Bibliotecólogo encargado de realizar las actividades de gestión (plan operativo, presupuestos, planes estratégicos, reglamento, y entre otros documento.), designar funciones y supervisarlas así como también de mantener informado al director académico de las necesidades y del logro de los objetivos derivados de los servicios.
- **Bibliotecólogos.-** Está conformado por cuatro bibliotecólogos, quienes son las encargadas del desarrollo de las colecciones, los procesos técnicos, educación de usuarios, y de supervisar el manejo adecuado de la colección, equipos tecnológicos y muebles, entre otras actividades que sean asignadas por el jefe.
- **Asistentes de biblioteca.-** Está conformado por dos asistentes, conformación profesional en docencia, están encargados de supervisar, coordinar las funciones y programar los horarios del personal del área de circulación.
- **Auxiliar de referencia.-** Estudiante de la carrera profesional de derecho, encargado del monitoreo de computadoras para el acceso a internet y las impresiones.
- **Auxiliares de biblioteca.-** Lo conforman tres auxiliares, con formación profesional en docencia, están encargados de facilitar el servicio de préstamo a los estudiantes en todos los soportes puestos a disposición de la comunidad universitaria, así como también velar por el orden de los

catálogos de búsqueda, mostrador de atención, salas de lectura y salas de estudio.

- **Asistente de digitalización.**- Técnico en computación, encargado de digitalizar los libros más solicitados en la biblioteca.
- **Practicantes.**- son los encargados de apoyar a las áreas de circulación y procesos técnicos en las actividades que se les encomiende. Lo conforman 17 practicantes, de los cuales, 11 son estudiantes de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte, y 6 son de la especialidad de Bibliotecología de la UNMSM.

Tabla N° 7
Personal de la biblioteca

Nº	Personal	Cantidad
1	Jefe	1
2	Bibliotecólogos	4
3	Asistentes de biblioteca	2
4	Auxiliares de biblioteca	3
5	Auxiliar de referencia	1
6	Asistente de digitalización	1
7	Practicantes	17
TOTAL		29

Elaboración propia

3.3.7 Usuarios

La biblioteca presta sus servicios a los siguientes usuarios:

- ✓ Usuarios internos.- Lo conforman los estudiantes de pregrado y posgrado de la Universidad César Vallejo Lima Norte, los docentes de tiempo parcial y tiempo completo y el personal administrativo que labora en la Universidad.
- ✓ Usuarios externos.- Lo conforman los estudiantes que provienen de las otras sedes de la Universidad y los que forman parte del Consorcio Vallejo.

3.4 Descripción del taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte

La formación de usuarios en la Universidad César Vallejo, Lima – Norte, se inició en el año 2010, durante el primer semestre académico (Abril – Julio), la formación estaba a cargo de un bibliotecólogo y un asistente, y consistía en ir a las aulas a dictar charlas sobre el uso de los servicios de la biblioteca, a través de diapositivas, durante 15 minutos aproximadamente, previa coordinación con los directores de Escuela. Debido a una reducción de personal en junio del 2010, en el semestre 2010 - 2 y los dos semestres del 2011, no se continuó dictando las charlas de formación de usuarios.

En el semestre 2012-1 (Abril – Julio), se retoma la formación de usuarios, a través de un taller, con el propósito de capacitar a los estudiantes en el uso de los servicios de biblioteca y recursos informativos (catálogo de biblioteca, bases de datos y libros digitales), esta vez, ya no se daba en las aulas, sino en un laboratorio multimedia, equipado especialmente para este fin.

Debido al elevado número de estudiantes matriculados en el semestre (25281 estudiantes), resultaba difícil capacitar a la totalidad de ingresantes y que asistan voluntariamente a los talleres, es por ello, que se solicitó al Área de formación general, que en sus cursos asignen un punto adicional en el promedio semestral a los estudiantes que asistan al taller, de esta manera se lograría una mayor asistencia; sin embargo, la solicitud fue rechazada, motivo por el cual se tuvo que planificar otra estrategia. Finalmente, se realizó la promoción del taller a través de volantes repartidos en la biblioteca, en los ambientes de la Universidad, invitando personalmente a los estudiantes a que se inscriban, y tomar conciencia de la importancia del taller en su formación universitaria.

Las inscripciones se realizaban en el módulo de préstamo de la biblioteca, presentando su carné de estudiante. Los talleres se dictaban en forma grupal o individual y con un máximo de 15 estudiantes por sesión.

La asistencia fue mínima, se llegó a capacitar a sólo 32 estudiantes de los primeros ciclos.

3.4.1 Programa del taller de formación de usuarios 2012-1

En la siguiente tabla se presentan las etapas, actividades y tiempo aproximado para realizar dicho taller. Seguidamente en la tabla N° 9, se muestran los horarios establecidos para los talleres, con la finalidad de que el usuario tenga las opciones de elegir el horario que más se adecué a su disponibilidad de tiempo.

Tabla N° 8
Etapas del taller de formación de usuarios 2012-1

Nº	Etapas	Actividad	Tiempo aproximado
1	Presentación del expositor	Saludo	1 minuto
		Nombre y funciones del expositor en la biblioteca	
		Agenda: temas que se desarrollarán	
2	Recoger saberes previos	Preguntas (uso de los servicios, catálogo de la biblioteca y de las bases de datos)	2 minutos
3	Presentación del tema	Diapositivas: Servicios de la biblioteca, recursos informativos y horario de atención.	8 minutos
		Uso del catálogo de biblioteca (Sistema SEUSS)	8 minutos
		Breve explicación sobre el uso de las bases de datos	8 minutos
		Cómo acceder a los libros digitales de la biblioteca	5 minutos
4	Retroalimentación	Absolver dudas y preguntas de los usuarios	5 minutos
5	Encuesta	Aplicación de una encuesta virtual a los asistentes sobre el desarrollo del taller	2 minutos
6	Premiación	Al finalizar el taller se les regala un polo de la UCV a todos los asistentes	1 minuto
Tiempo aproximado			40 minutos

Elaboración propia

Tabla N° 9
Horarios del taller de formación de usuarios

Turno	Hora	Días
1	07:00:00 a.m.	Lunes – Viernes
2	08:00:00 a.m.	Lunes – Viernes
3	09:00:00 a.m.	Lunes – Sábado
4	10:00:00 a.m.	Lunes – Sábado
5	11:00:00 a.m.	Lunes – Sábado
6	12:00:00 p.m.	Lunes – Sábado
7	01:00:00 p.m.	Sábados
8	02:00:00 p.m.	Lunes – Sábado
9	03:00:00 p.m.	Lunes – Sábado
10	04:00:00 p.m.	Lunes – Sábado
11	05:00:00 p.m.	Lunes – Sábado
12	06:00:00 p.m.	Lunes – Sábado

Elaboración propia

• **Los recursos que utiliza el taller de formación de usuarios**

- ✓ **Recursos humanos.-** El taller es dictado por el personal de la biblioteca, conformado por 4 bibliotecólogos, quienes se dividen en dos turnos (mañana y tarde).
- ✓ **Recursos tecnológicos.-** El taller es dictado en un laboratorio multimedia, con capacidad para 15 personas, cuenta con 15 computadoras modelo touchsmart con acceso a internet y un proyector multimedia para la exposición de los temas.

3.5 Análisis comparativo del taller 2012-1 con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA*

Se procederá a comparar los contenidos del taller con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA* para determinar si los contenidos del taller permiten desarrollar las habilidades informacionales en los estudiantes según los indicadores que las Normas presentan:

En las siguientes tablas N° 10, 11, 12, 13 y 14, se presentan la contrastación del taller de formación de usuarios 2012-1 de la biblioteca de la Universidad César Vallejo Lima Norte con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA* N° 1, 2, 3, 4 y 5 respectivamente:

Tabla N° 10
Contrastación del Taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte con la Norma N° 1 de la ACRL – ALA

Norma N° 1 El estudiante es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita				
Indicador de rendimiento	Cumplimiento de la norma en el taller de formación de usuarios UCV Lima Norte	Si cumple	No cumple	Cumple en alguna medida
I.1 El estudiante es capaz de definir y articular sus necesidades de información	Se plantea a los alumnos el uso de palabras clave en lugar de un lenguaje natural para realizar sus búsquedas de información, demostrando la diferencia a través de ejercicios prácticos, sin embargo no se les enseña a definir su necesidad de información.			X
I.2 El estudiante es capaz de identificar una gran variedad de tipos y formatos de fuentes potenciales de información	Se presenta a los alumnos la variedad de fuentes de información y la diferencia e importancia de cada una de ellas. Sin embargo, no se les enseña a diferenciar entre las fuentes primarias y secundarias.			X
I.3 El estudiante toma en consideración los costes y beneficios de la adquisición de la información necesaria	El expositor señala el esfuerzo que hace la universidad por pagar la suscripción de las bases de datos en beneficio de los estudiantes para apoyarlos en su formación universitaria, sin embargo, no todos los estudiantes consideran ese esfuerzo y no consultan todos los recursos informativos disponibles, además no muestran interés por buscar información en otros idiomas. Asimismo, la Biblioteca no difunde el acceso de manera equitativa a todas las bases de datos.			X
I.4 El estudiante se replantea constantemente la naturaleza y el nivel de la información que necesita	Se instruye en la búsqueda y recuperación de la información, sin embargo, no se les capacita en el planteamiento de su necesidad informativa ni a determinar el nivel de información que necesitan.		X	

- El estudiante de la UCV, Lima – Norte, es capaz en alguna medida, de utilizar palabras clave para sus búsquedas, asimismo, identifica y conoce varios formatos de información, considerando sus costes y beneficios, sin embargo, no sabe reconocer su necesidad de información.

Tabla N° 11
Contrastación del Taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte con la Norma N° 2 de la ACRL – ALA

Norma N° 2				
El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente				
Indicador de rendimiento	Cumplimiento de la norma en el taller de formación de usuarios UCV Lima Norte	Si cumple	No cumple	Cumple en alguna medida
i.1 El estudiante selecciona los métodos de investigación o los sistemas de recuperación de la información más adecuados para acceder a la información que necesita.	Se instruye a los estudiantes en la búsqueda y recuperación de la información en el catálogo de la biblioteca y de manera general a las bases de datos, sin embargo, no se profundiza en métodos de investigación y sistemas de recuperación especializados.			X
I.2 El estudiante construye y pone en práctica estrategias de búsqueda diseñadas eficazmente.	El estudiante realiza prácticas de búsqueda básica en el catálogo de biblioteca, en la base de datos Ebsco y en otras, sin embargo, no se profundiza debido al tiempo limitado asignado al taller.			X
I.3 El estudiante obtiene información en línea o en persona gracias a una variedad de métodos.	Se instruye al usuario en solicitar información de la biblioteca a través del catálogo automatizado y a obtener información en línea utilizando las bases de datos y libros digitales, sin embargo no se les da las pautas para hacer una exploración física de manera directa en la biblioteca.			X
I.4 El estudiante sabe refinar la estrategia de búsqueda si es necesario	Se enseñan estrategias de búsqueda a manera general, sin profundizar.			X
I.5 El estudiante extrae, registra y gestiona la información y sus fuentes	Se enseña a extraer la información de diversos soportes y no a organizar y menos registrarla		X	

- El estudiante de la UCV, Lima – Norte, es capaz en alguna medida, de realizar búsquedas básicas en catálogos automatizados y bases de datos en línea, así como recuperar información, sin embargo, no gestiona y registra las fuentes de información.

Tabla Nº 12
Contrastación del “Taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte” con la Norma Nº 3 de la ACRL – ALA

Norma Nº 3 El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores				
Indicador de rendimiento	Cumplimiento de la norma en el taller de formación de usuarios UCV Lima Norte	Si cumple	No cumple	Cumple en alguna medida
i.1 El estudiante es capaz de resumir las ideas principales a extraer de la información reunida	El taller no desarrolla la competencia de evaluar la información. No se otorgan las pautas y los criterios necesarios para que el estudiante sepa evaluar qué información es la adecuada según sus necesidades. No se ejercita el pensamiento crítico y no se determina si la información obtenida le genera algún tipo de conocimiento.		X	
i.2 El estudiante articula y aplica criterios iniciales para evaluar información y sus fuentes.				
i.3 El estudiante es capaz de sintetizar las ideas principales para construir nuevos conceptos				
i.4 El estudiante compara los nuevos conocimientos con los anteriores para llegar a determinar el valor añadido, las contradicciones u otras características únicas de la información				
i.5 El estudiante puede determinar si el nuevo conocimiento tiene un impacto sobre el sistema de valores del individuo y toma las medidas adecuadas para conciliar las diferencias				
i.6 El estudiante valida la comprensión e interpretación de la información por medio de intercambio de opiniones con otros estudiantes, expertos en el tema y profesionales en ejercicio				
i.7 El estudiante es capaz de determinar si la formulación inicial de la pregunta debe ser revisada				

- El estudiante de la UCV Lima – Norte, no es capaz de evaluar con pensamiento crítico la información y determinar si la información obtenida le genera algún tipo de conocimiento.

Tabla N° 13
Contrastación del Taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte con la Norma N° 4 de la ACRL – ALA

Norma N° 4 El estudiante es competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para lograr un propósito específico				
Indicador de rendimiento	Cumplimiento de la norma en el taller de formación de usuarios UCV Lima Norte	Si cumple	No cumple	Cumple en alguna medida
I.1 El estudiante aplica la información anterior y la nueva para la planificación y creación de un producto o actividad particular	Los talleres tienen como objetivo complementar la formación académica del estudiante a través de información útil para la generación de nuevos conocimientos. Sin embargo, el objetivo no se cumple, debido a que el nivel de especificidad del taller no permite dar a conocer procedimientos para la generación del nuevo conocimiento		X	
I.2 El estudiante revisa el proceso de desarrollo del producto o actividad				
I.3 El estudiante es capaz de comunicar a los demás con eficacia el producto o actividad				

- El estudiante de la UCV, Lima – Norte, no es capaz de crear productos informativos, debido a que el nivel de especificidad del taller no permite conocer procedimientos para la generación de nuevos conocimientos.

Tabla N° 14
Contrastación del “Taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte” con la Norma N° 5 de la ACRL – ALA

Norma N° 5 El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean el uso de la información y accede y utiliza la información de forma ética y legal				
Indicador de rendimiento	Cumplimiento de la norma en el taller de formación de usuarios UCV Lima Norte	Si cumple	No cumple	Cumple en alguna medida
I.1 El estudiante comprende las cuestiones éticas, legales y sociales que envuelven a la información y a las tecnologías de la información	Mediante el taller se da a conocer a los estudiantes la importancia del respeto al conocimiento generado por otros y se induce en su práctica a través de comunicados, notificaciones y otros avisos, previos al acceso a alguna información manejada en el campus virtual, sin embargo, no se dan a conocer los derechos de autor y el plagio académico.			X
I.2 El estudiante se atiene y cumple las reglas y políticas institucionales, así como las normas de cortesía, en relación con el acceso y uso de los recursos de Información.	Es obligatorio aceptar los lineamientos institucionales para poder acceder a la información digital.	X		
I.3 El estudiante reconoce la utilización de sus fuentes de información a la hora de comunicar el producto o actividad	Se le informa al estudiante la importancia de registrar las fuentes de información, sin embargo, no se le explica el proceso de la citación por el tiempo reducido asignado al taller.			X

- El estudiante de la UCV, Lima – Norte, es capaz en alguna medida, de comprender las cuestiones éticas y legales de la información, así como de conocer la importancia de registrar la información, aunque no conoce el proceso de citación, Asimismo, es capaz de cumplir los lineamientos y políticas institucionales para poder acceder a la información digital.

3.5.1 Resultados de la contrastación de las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información de la ACRL – ALA y el taller de formación de usuarios

A continuación se presentan los resultados de la contrastación en base a los indicadores de rendimiento.

- **Norma 1: El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita**

Indicadores de rendimiento:

- ✓ I.1 al I.3 Resultado: Cumple en alguna medida
- ✓ I.4 Resultado: No cumple

Se considera para la Norma 1 en general, que **Cumple** en alguna medida con lo establecido en las Normas.

- **Norma 2: El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente**

Indicadores de rendimiento:

- ✓ I.1 al I.4 Resultado: Cumple en alguna medida
- ✓ I.5 Resultado: No cumple

Se considera para la Norma 2 en general, que **Cumple** en alguna medida con lo establecido en las Normas.

- **Norma 3: El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores**

Indicadores de rendimiento

✓ I.1 al I.7 Resultado: No cumple

Se considera para la Norma 3 en general, que **No cumple** con lo establecido en las Normas.

- **Norma 4: El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para lograr un propósito específico**

Indicadores de rendimiento:

✓ I.1 al I.3 Resultado: No cumple

Se considera para la Norma 4 en general, que **No cumple** con lo establecido en las Normas.

- **Norma 5: El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas cuestiones económicas, legales y sociales que rodean el uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal**

Indicadores de rendimiento:

✓ I.1 Resultado: Cumple en alguna medida

✓ I.2 Resultado: Si cumple

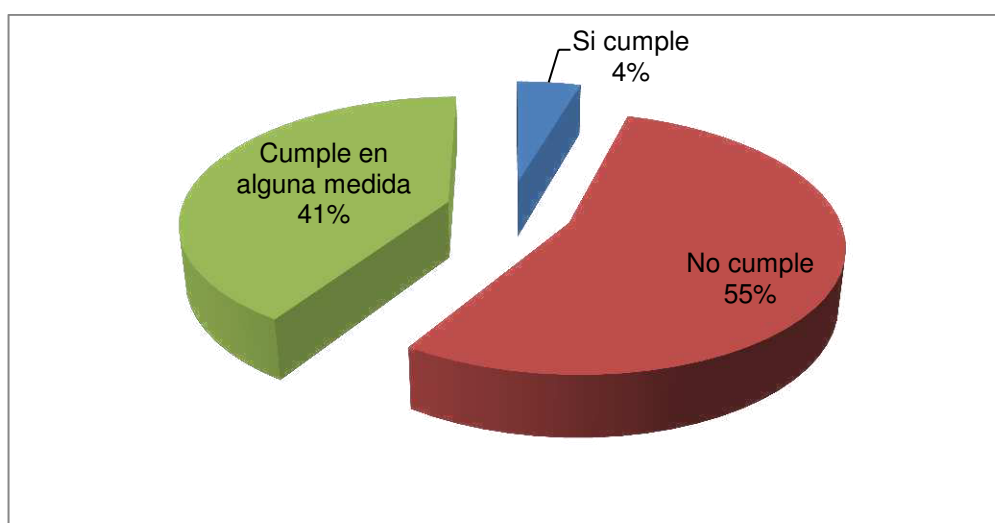
✓ I.3 Resultado: Cumple en alguna medida

Se considera para la Norma 5 en general, que **Cumple** en alguna medida con lo establecido en las Normas.

3.5.2 Análisis estadístico de los resultados de la contrastación de las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información de la ACRL – ALA con el taller de formación de usuarios

En el siguiente gráfico se presentan las estadísticas de los resultados de la contrastación de las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información de la ACRL – ALA con el Taller de formación de usuarios de la UCV Lima Norte 2012-1.

Gráfico N° 1
Contrastación de las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información de la ACRL – ALA con el Taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo Lima Norte



Elaboración propia

En el gráfico se observa que del total de indicadores de rendimiento, el 4% de los indicadores son cumplidos en el taller, es decir, el taller respeta los lineamientos institucionales y las normas de cortesía para acceder a la información; asimismo, el 55% de los indicadores no son cumplidos, dichos indicadores están relacionados con la identificación de la necesidad de información, la evaluación de la información, el uso de la información para la generación de nuevos conocimientos y productos informativos, la comunicación

y con el uso ético y legal de la información, lo que no se considera en la metodología del taller. Finalmente, el 41% de los indicadores se cumplen en alguna medida a través de la instrucción en estrategias de búsqueda básica y acceso a diferentes tipos de recursos informativos.

Con los resultados obtenidos, se puede concluir que el taller no cumple con lo señalado en las Normas, y sólo trata en forma general algunas competencias informacionales, preocupándose más por la inducción de los servicios que por el desarrollo de habilidades informacionales. Es por ello, que se presentará la propuesta en el Capítulo IV, que permitirá desarrollar las competencias informacionales de manera integral en los estudiantes de la Universidad César Vallejo Lima Norte, como parte de su formación académica y humanística que determine y diferencie en su desempeño profesional y personal.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA - NORTE

Según el análisis de la formación de usuarios, realizado en el capítulo anterior, se pudo observar que existen limitaciones para desarrollar las competencias informacionales, reflejándose en el poco uso de los recursos informativos digitales, en el desconocimiento de la necesidad de información, en la falta de pensamiento crítico para evaluar la información y la limitada capacidad de investigación, es por ello, que debido a los problemas identificados se presenta a continuación una propuesta que a través de un programa diseñado sobre la base de una metodología y normas pertinentes, desarrolle las competencias informacionales en nuestros estudiantes de la Universidad César Vallejo Lima Norte y que sirva de modelo para implementarlo de manera institucional.

La presente propuesta tiene como modelo al Programa de formación en competencias informacionales de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

4.1 Programa de alfabetización informacional

- **Finalidad**

Desarrollar las competencias informacionales en los estudiantes, basada en las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA* e insertarse en la currícula de la Universidad César Vallejo Lima Norte.

- **Objetivos**

- ✓ Desarrollar en los estudiantes y docentes, la habilidad informativa de reconocer y determinar el nivel de información que necesitan.

- ✓ Profundizar en las estrategias de búsqueda y recuperación de la información.
- ✓ Desarrollar las competencias informativas de evaluación y comunicación de la información en los estudiantes y docentes, para seleccionar la información más idónea que cubra sus necesidades informativas y utilizarla en la generación de nuevos conocimientos.
- ✓ Instruir a los estudiantes y docentes en los aspectos éticos y legales que involucra la información que utilizan.

- **Descripción**

Consta de las siguientes actividades formativas:

- ✓ Charla “Bienvenida a la Biblioteca UCV”.- será dictada durante la primera semana de clases del semestre y dirigida a los estudiantes ingresantes y docentes nuevos.
- ✓ Curso “Habilidades informativas”.- formará parte de la currícula académica, en el área de Formación general, donde se encuentran todos los cursos de estudios generales transversales a las Escuelas Académicas. Será dictado durante el primer ciclo académico y dirigido a los estudiantes ingresantes de pregrado de las Escuelas Profesionales de la universidad para desarrollar las habilidades informativas desde el inicio de su formación académica.
- ✓ Talleres de formación en competencias informacionales.- dirigido a los estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado y docentes. Serán dictados durante todo el año académico de acuerdo a las necesidades informativas de los estudiantes y docentes.

- **Los destinatarios**

El programa está dirigido a los estudiantes de pregrado, posgrado y docentes, con especial énfasis en los estudiantes ingresantes, con la intención de formarlos en las habilidades informativas desde el inicio de su vida universitaria, y de esta manera puedan utilizar la información en beneficio de su formación académica, profesional y personal.

En la siguiente tabla se describe a los destinatarios según sus necesidades, objetivos y actividades formativas.

Tabla N° 15
Destinatarios

Destinatarios	Necesidades	Objetivos	Actividades formativas
Estudiantes pregrado y posgrado	Acceder a información pertinente y necesaria para apoyar su formación universitaria.	Apoyo al aprendizaje.	Charla: “Bienvenida a la Biblioteca UCV”. Curso: “Habilidades informativas”. Talleres de formación en competencias informacionales
Docentes	Información especializada. Conocimiento y utilización de recursos informativos.	Apoyo a la docencia y la investigación.	Talleres de formación en competencias informacionales

Elaboración propia

- **Contenidos**

A continuación se detalla el desarrollo de los contenidos de las tres actividades formativas que comprenden el Programa de alfabetización informacional de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte.

✓ **Charla “Bienvenida a la Biblioteca UCV”**

Comprenderá los siguientes temas:

- ✓ Recursos de información
- ✓ Servicios
- ✓ Requisitos
- ✓ Horario de atención
- ✓ Acceder a la biblioteca virtual
- ✓ Presentación de las bases de datos de la UCV Lima norte:
Ebsco, Proquest, Multilegis y SPIJ
- ✓ Uso del catálogo de la biblioteca
- ✓ Acceso a los libros digitales

✓ **Curso “Habilidades informativas”**

El contenido del sílabo del curso ha sido adaptado del Programa de Formación en Competencias Informacionales de la Universidad de Sevilla, tal como se muestra en la Tabla N° 16.

Tabla N° 16
Sílabo del Curso “Habilidades informativas”

<p>Unidad I Competencias informacionales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las competencias informacionales <ol style="list-style-type: none"> 1.1 La alfabetización informacional 1.2 La alfabetización informacional en la educación superior <p>Unidad II. La necesidad de información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar un tema de investigación <ol style="list-style-type: none"> 1.1 La elección del ámbito de la investigación 2. Determinar el tipo de información que se necesita 3. Identificar los conceptos del tema 4. Estrategias de búsqueda <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Conceptos básicos de búsqueda 4.2 Búsquedas por palabras clave 4.3 Búsquedas por descriptores o encabezamientos de materia <p>Unidad III. Buscar información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto de información y principales características 2. Tipología documental <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Por su orientación 2.2 Por el soporte material 2.3 Por el formato de publicación 2.4 Literatura primaria y secundaria 3. Recursos informativos <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Bases de datos 3.2 Catálogos automatizados de biblioteca 3.3 Internet y la web 2.0 3.4 Cómo seleccionar, imprimir, enviar por correo electrónico y guardar referencias. 	<p>Unidad IV. Evaluar información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la información <ol style="list-style-type: none"> 1.1 El pensamiento crítico 2. Criterios de evaluación <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Calidad 2.2 Presentación 2.3 Relevancia 2.4 Objetividad 2.5 Método 2.6 Procedencia 2.7 Actualización 3. Pautas para evaluar los tipos documentales <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Información de internet 3.2 Materiales no tradicionales 3.3 Motores de búsqueda <p>Unidad V. Comunicar la información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uso ético de la información <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Derechos de autor 1.2 Plagio académico 1.3 Legislación contra el plagio 2. Citas y referencias <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Citas y referencias 2.2 Normalización 2.3 Documentos impresos 2.4 Documentos electrónicos 2.5 Formatos para citar 2.6 Refworks, procite 3. Comunicar información <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Presentación escrita 3.2 Presentación oral 3.3 Presentación con power point 3.4 Presentación en redes sociales (Blog, Facebook, twitter)
---	--

Fuente: Universidad de Sevilla (2008). Programa de formación en competencias informacionales
Elaboración propia

- ✓ **Taller de formación en competencias informacionales:**
Desarrolla los siguientes temas:

1. Búsqueda de información (Nivel básico)

1. Estrategias de búsqueda de información

- ✓ Búsqueda básica
- ✓ Búsqueda avanzada
- ✓ Búsqueda utilizando lenguaje booleano
- ✓ Búsqueda y solicitud de información desde el catálogo automatizado de la biblioteca de la UCV Lima Norte.
- ✓ Buscadores académicos en internet: Google académico, Scirus, Search.com y Find articles.

2. Bases de datos académicas (Nivel intermedio)

1. Bases de datos suscritas por la universidad

- ✓ Ebsco
- ✓ Proquest
- ✓ Multilegis
- ✓ SPIJ

3. Evaluar y comunicar la información (Nivel avanzado)

1. Evaluar la información en internet

- ✓ Criterios para evaluar la información

2. Comunicar información

- ✓ Uso ético de la información
- ✓ Citar y hacer referencias bibliográficas según el formato APA
- ✓ Utilizar programas de gestores bibliográficos para la elaboración de citas, de acceso libre y por suscripción: Reference manager, Procite, Refworks, Zotero, entre otros.

- **Diseño de la instrucción**

El diseño de la instrucción estará basado en la descripción, tiempo, competencias a desarrollar, destinatarios y metodología de las actividades formativas del programa de alfabetización informacional propuesto.

Tabla N° 17
Charla “Bienvenida a la Biblioteca UCV”

Charla “Bienvenida a la Biblioteca UCV”	
Descripción	Charla dictada durante la primera semana de inicio de clases, con el objetivo de familiarizarlos con la biblioteca, capacitándolos en el uso de los servicios y recursos de información.
Duración	8 charlas de 1 hora, durante 3 días
Competencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer la necesidad de información 2. Acceder y usar la información
Destinatarios	Estudiantes ingresantes y docentes nuevos
Modalidad	Presencial
Metodología	Conferencia con apoyo de diapositivas
Lugar	Sala de lectura de la biblioteca
Disposición	Obligatoria
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Humanos: 5 bibliotecólogos ✓ Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 proyector multimedia ✓ 1 computadora ✓ Materiales: Carpeta con material informativo (Guías y trípticos)
Difusión	Trípticos, volantes y afiches
Evaluación	Encuesta al final de la charla

Elaboración propia

Tabla N° 18
Curso “Habilidades informativas”

Curso “Habilidades informativas”	
Descripción	El curso será dictado durante el primer ciclo de estudios con la finalidad de desarrollar las habilidades informacionales en los estudiantes, desde el inicio de su formación profesional.
Duración	64 horas (16 semanas)
Competencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer la necesidad de información 2. Acceder a la información 3. Evaluar la información 4. Comunicar la información 5. Usar la información ética y legalmente
Destinatarios	Estudiantes del primer ciclo de estudios
Modalidad	Presencial
Metodología	Clases teórico-prácticas
Lugar	Laboratorio de cómputo de la universidad
Disposición	Obligatoria
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Humanos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 bibliotecólogo ✓ Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 proyector multimedia ✓ 36 computadoras ✓ Materiales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guías y separatas
Evaluación	7 calificaciones: 5 prácticas y 2 exámenes (parcial y final) Créditos: 2

Elaboración propia

Tabla N° 19
Taller de formación en competencias informacionales

Taller de formación en competencias informacionales	
Descripción	Talleres diseñados según las necesidades informativas de los usuarios con el objetivo de desarrollar en los estudiantes, las competencias informacionales necesarias para su formación personal y profesional.
Duración	1 hora
Competencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer la necesidad de información 2. Acceder a la información 3. Evaluar la información 4. Comunicar la información 5. Usar la información ética y legalmente
Destinatarios	Estudiantes de pregrado, posgrado y docentes
Modalidad	Presencial
Metodología	Exposición apoyada en diapositivas Práctica en las computadoras
Lugar	Laboratorio de formación de usuarios
Disposición	Voluntaria
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Humanos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 4 bibliotecólogos ✓ Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 16 computadoras ✓ 1 proyector multimedia
Difusión	Redes sociales: Blog de la biblioteca, facebook y twitter. Campus virtual
Evaluación	Encuesta al finalizar el taller

Elaboración propia

• Evaluación

La evaluación de la charla estará a cargo del bibliotecólogo responsable y se hará a través de una encuesta física aplicada al finalizar la sesión. La evaluación del curso “Habilidades de información”, estará a cargo del bibliotecólogo responsable del dictado de clases; se tendrán 7 notas, 5 notas de evaluaciones prácticas correspondientes a las 5 unidades a desarrollar en el

sílabo, 1 nota del examen parcial y 1 nota del examen final. Finalmente, la evaluación del taller de formación en competencias informacionales, estará a cargo del bibliotecólogo encargado de la exposición que al finalizar cada taller aplicará una encuesta virtual.

- **Requerimientos**

- ✓ **Recursos humanos**

El personal encargado para el programa de alfabetización informacional serán los bibliotecólogos, dividiéndose las actividades formativas de manera equitativa. Actualmente se cuenta con 4 bibliotecólogos, quienes serían los encargados de llevar a cabo la realización de la charla de bienvenida y los talleres de formación; sin embargo para el dictado del curso, se necesitará contar con un bibliotecólogo adicional con estudios y experiencia en docencia.

- ✓ **Ambientes**

Actualmente se cuenta en la biblioteca con un laboratorio equipado con 15 computadoras con acceso a internet exclusivo para los talleres de formación en competencias informacionales; sin embargo, para el dictado del curso, se gestionará el apoyo de los laboratorios de cómputo de la universidad, equipado con 36 computadoras con acceso a internet y un proyector multimedia, mientras se gestione la adquisición de más computadoras para el laboratorio de la Biblioteca.

4.2 Presupuesto

Entre la inversión considerada para la propuesta se encuentran los gastos en materiales de difusión (Trípticos y afiches), materiales de instrucción (Separatas y evaluaciones) y la contratación de un bibliotecólogo con perfil docente, responsable del curso y de apoyar en las actividades formativas. Con respecto a los equipos tecnológicos, se utilizarán los existentes en la Universidad.

Tabla N° 20
Presupuesto

Charla Bienvenida a la Biblioteca UCV"		
Detalle	Cantidad	Costo
Trípticos	15,000	S/. 6,750
Afiches	50	S/. 60.00
Total		S/. 6,810
Curso "Habilidades informativas"		
Detalle	Cantidad	Costo
Bibliotecólogo	1	S/. 12,800
Copias de Separatas	12,000	S/. 1200
Copias de evaluaciones	24,000	S/. 480.00
Total		S/. 14,480
Costo total del programa		S/. 21,290

Elaboración propia

4.3 Cronograma de actividades

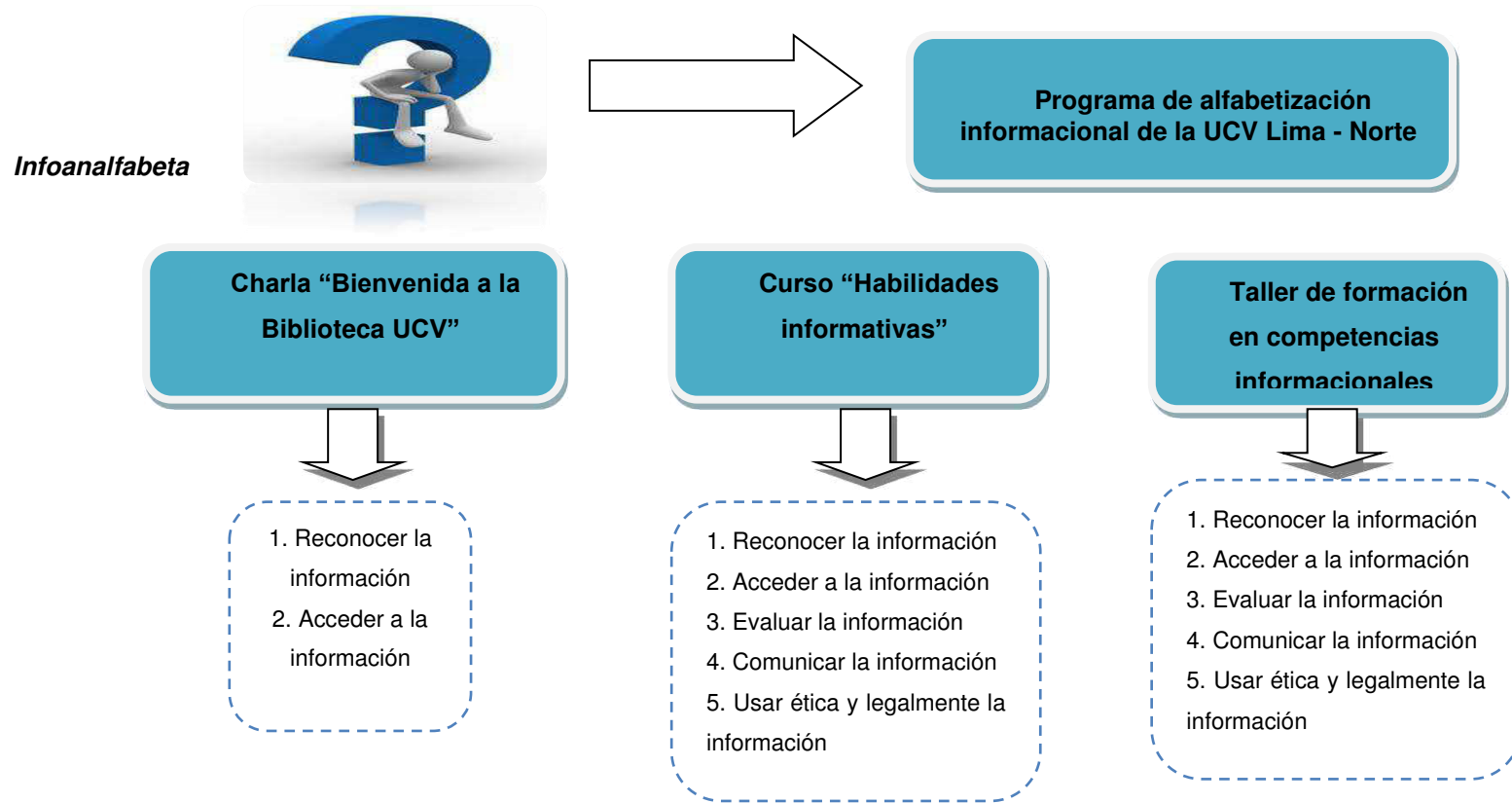
Se establecerá el cronograma de las actividades del programa de alfabetización informacional, para ser aplicado en el próximo semestre, el cual se iniciará en el mes de abril y culminará en diciembre de 2013. En la siguiente tabla se detallan las actividades a realizar.

Tabla N° 21
Cronograma de actividades

Actividades		Abril.	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Charla “Bienvenida a la Ucv”									
2	Curso “Habilidades informativas”									
3	Taller de formación en competencias informacionales									

Elaboración propia

Gráfico N° 2
Propuesta del Programa de Alfabetización informacional de la biblioteca de la Universidad César Vallejo Lima Norte



CONCLUSIONES

1. A través de la descripción y análisis realizado a la formación de usuarios de la Universidad César Vallejo, Lima - Norte, se concluye que la formación se centra principalmente en la inducción de los servicios de la biblioteca, y en la capacitación de estrategias de búsquedas básicas de información, desarrollando en menor medida las competencias informacionales.
2. El taller de formación de usuarios de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte, presenta dificultades a nivel de organización, contenidos, metodología, tiempo, difusión y asistencia, siendo diseñado de manera improvisada y sin considerar el elevado número de estudiantes de la universidad a quienes va dirigido el taller.
3. Con la contrastación del taller con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL – ALA* se puede concluir que el taller en su mayoría, no cumple con lo señalado en las Normas debido a que no desarrolla las competencias de reconocer la necesidad de la información, evaluar la información, comunicar la información y usar la información de manera ética y legal y cumple en alguna medida con las competencias de buscar y recuperar la información.
4. A través del Programa de alfabetización informacional compuesto por tres actividades formativas: Charla “Bienvenida a la Biblioteca UCV”, Curso “Habilidades informativas” y Talleres de formación en competencias informacionales, diseñados sobre la base de una metodología integral y según las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL – ALA*, se garantizará el desarrollo de las competencias informacionales en los estudiantes de la Universidad César Vallejo Lima Norte, insertado en la currícula de la Universidad del primer

ciclo, además de actividades durante todos los 5 años de la profesión, sirviendo de modelo a seguir para implementarlo de manera institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Area, M.** (2007). *De la biblioteca al Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación*. Barcelona: Octaedro.
- **Calzada, F.** (2010). *Repositorios digitales, bibliotecas digitales y CRAI*. Buenos Aires: Alfagrama.
- **González, A.** (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.
- **Lau, J.**(2004). *Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje*. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- **Martí, Y.** (2007). *Alfabetización informacional: análisis y gestión*. Buenos Aires: Alfagrama.
- **Montasani, R.; Curzel, M.** (2006). *Usuarios de información formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- **Orera, L.** (Ed.). (2005). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.
- **Thompson, J. y Carr, R.** (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Pirámide.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **ACRL, ALA y AAB, Association of Collage and Research Libraries, American Library Association y Asociación Andaluza de Bibliotecarios** (2000). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 15 (60). 105-156. Recuperado el 2 mayo de 2012: <http://www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf>

- **ACRL, Association of College and Research Libraries (2003).** Características de los programas de alfabetización información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas. (2003). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 18 (70). 67 – 72. Recuperado el 23 de enero de 2012: <http://www.aab.es/pdfs/baab70/70a4.PDF>
- **Basulto, E. (2009).** La alfabetización informacional. *Revista Digital Sociedad de la Información*. (16). 1 - 32. Recuperado el 23 de enero de 2012: <http://www.sociedadelainformacion.com/16/alfabetizacion.pdf>
- **Bruce, C. (2003).** Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. *Anales de documentación*. (6). 289 – 294. Recuperado el 1 de marzo de 2012: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/635/63500619.pdf>
- **Cantín, M., Vidal, J., Escar, E., Lamarga, G., Orera, L. y Salvador, J.(2010).** Diseño de un plan de formación en competencias informacionales en los estudios de grado. *Ibersid*. 153 – 157. Recuperado el 20 de febrero de 2012: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea751f5c-c38f-4e0c-916d-394b0a61aa2c%40sessionmgr115&vid=25&hid=112>
- **Cortés, J. (2007).** El desarrollo de competencias informativas en estudiantes universitarios a través de un curso con valor en créditos. *Biblios*. (29). 1 – 12. Recuperado el 3 de julio de 2012 de http://dialnet.unirioja.es/servlet/listaarticulos?tipo_busqueda=EJEMPLAR&revista_busqueda=1849&clave_busqueda=189564
- **Council of Australian University Librarians. (2002).** Normas sobre alfabetización informacional (1ª Edición). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 17 (68). 67 – 90. Recuperado el 1 de abril de 2012: <http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a4.pdf>
- **Fernández, M. (2008).** Metodología para el desarrollo y aplicación del programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud. *ACIMED*. 18 (5). 1-8. Recuperado el 2 de abril de 2012: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n5/aci091108.pdf>

- **García, G. (2006).** Nuevas estrategias sobre alfabetización informacional en la Biblioteca de la Universidad de Málaga. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 21 (84/85). 19 – 28. Recuperado el 10 de junio de 2012: <http://www.aab.es/pdfs/baab84-85/84-85a1.pdf>
- **García, J. y Díaz, D. (2007).** Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. *Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales*. Vitoria – Gasteiz: Grupo Xabide. 215 – 247. Recuperado el 10 de junio de 2012: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf
- **Garmendia, L. (2001).** La alfabetización informacional como estímulo investigativo: una estrategia de gestión de la formación y el conocimiento. *Biblios*. 6 (21 – 22). Recuperado el 3 de abril de 2012: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16102201>
- **Gavilán, César (2008).** *Temas de Biblioteconomía: Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI*. Recuperado el 3 de abril de 2012: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14816/1/crai.pdf>
- **Gómez, J. (2002).** *Gestión de bibliotecas: texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada"* Murcia: Universidad de Murcia. Recuperado el 24 de marzo de 2012: http://eprints.rclis.org/11394/1/Gestion_de_Bibliotecas_GomezHernandez_2002.pdf
- **González, M. y Molina, M. (2008).** Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*. 18 (2). 1 – 23. Recuperado el 25 de mayo de 2012: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808.pdf>
- **Lau, J. (2002).** Normas sobre Alfabetización informativa. Declaratoria. *Tercer encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas*. Recuperado el 2 de junio de 2012: <http://bivir.uacj.mx/dhi/documentosbasicos/Docs/Declaratorias/DeclaratoriaTercerDHI.pdf>

- **Lau, J. (2004).** *Directrices internacionales para la alfabetización informativa: propuesta.* Recuperado el 10 de julio de 2012: <http://bivir.uacj.mx/DHI/DoctosNacioInter/Docs/Directrices.pdf>
- **Lau, J. (2007).** *Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente.* Recuperado el 16 de marzo de 2012: <http://www.ifla.org/files/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.doc>
- **López, R. (2007).** Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para un CRAI. *Documentos de trabajo.* Recuperado el 18 de mayo de 2012: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf>
- **Mac Kee, N. (2005).** *Los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación: CRAI.* Recuperado el 18 de mayo de 2012: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9167/1/mackee_crai.pdf
- **Madrid, I. (2002).** Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Información, cultura y sociedad.* (6). 103 – 113. Recuperado el 2 de abril de 2012: <http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n6/n6a08.pdf>
- **Orera, L. (2007).** La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. *El profesional de la información.* 16 (4). 329 – 337. Recuperado el 2 de abril de 2012: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea751f5c-c38f-4e0c-916d-394b0a61aa2c%40sessionmgr115&vid=5&hid=111>
- **Pasadas, C. (2001).** Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias educativo. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.* 16 (65). 47 – 72. Recuperado el 15 e junio de 2012: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/ObjInf oLitSpan.pdf>

- **Pérez, J. (2007).** La alfabetización informacional en las universidades: una propuesta de actuación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. *Documentos de trabajo*. Recuperado el 5 de mayo de 2012: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10023.pdf>
- **Pinto, M. y Fernández, M. (2010).** Alfabetización informacional innovación evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del Siglo XXI: visión desde un enfoque educativo. *Ibersid*. 81 – 91. Recuperado el 2 de mayo de 2012: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea751f5c-c38f-4e0c-916d-394b0a61aa2c%40sessionmgr115&vid=9&hid=111>
- **Pinto, M., Sales, D. y Martínez-Osorio, P. (2009).** El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. *Revista Española de Documentación 97 Científica*. (32). 60-80. Recuperado el 5 de junio de 2012: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/453/465>
- **Quindemil, E. (2010).** Introducción de la alfabetización informacional en la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información. *ACIMED*. 21 (1). 99 – 110. Recuperado el 20 de abril de 2012: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea751f5c-c38f-4e0c-916d-394b0a61aa2c%40sessionmgr115&vid=29&hid=112>
- **REBIUN. (2003).** De las bibliotecas universitarias a los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación. *Documentos de trabajo*. Recuperado el 15 de abril de 2012: <http://www.rebiun.org/doc/z2.pdf>
- **Sánchez, J. (2008).** ¿Jornadas de acogida en la alfabetización informacional?. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. (92 – 93). 87 – 101. Recuperado el 2 de mayo de 2012: <http://www.aab.es/pdfs/baab9293/92a5.pdf>
- **SCONUL, Society of College, National and University Libraries (1999).** *Information skills in higher education*. Recuperado el 5 de junio de 2012: http://www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/papers/Seven_pillars2.pdf

- **Tiscareño, L. y Mears, B. (2002).** *Propuesta de aplicación de una de las normas de la ACRL en un curso de formación de usuarios.* Recuperado el 5 de junio de 2012: http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/BMe ars_LTiscare%C3%B1o.pdf
- **Torres, M. (2005).** La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.* 20 (80). 43 – 70. Recuperado el 20 de abril de 2012: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6236.pdf>
- **Somoza – Fernández, M. y Abadal, E. (2005).** La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas. *El profesional de la información.* 16 (4). 287 – 293. Recuperado el 20 de abril de 2012: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea751f5c-c38f-4e0c-916d-394b0a61aa2c%40sessionmgr115&vid=11&hid=111>
- **Universidad de Sevilla. (2008).** *Programa de formación en competencias informacionales de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla.* Recuperado el 28 de junio de 2012: http://bib.us.es/aprendizaje_investigacion/formacion/programa_formacion/common/programa_fu.pdf
- **Varela, C. (2007).** Blended learning para un programa de desarrollo de habilidades informacionales en la Biblioteca de la Escuela Universitaria de Formación del Profesorado de Lugo. *Ibersid.* 275 – 283. Recuperado el 28 de junio de 2012: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea751f5c-c38f-4e0c-916d-394b0a61aa2c%40sessionmgr115&vid=16&hid=111>
- **Wilson, T. (2003).** Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación, acción y métodos cualitativos. *Información, Cultura y Sociedad.* (8). 9 – 38. Recuperado el 29 de junio d 2012: <http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n8/n8a02.pdf>

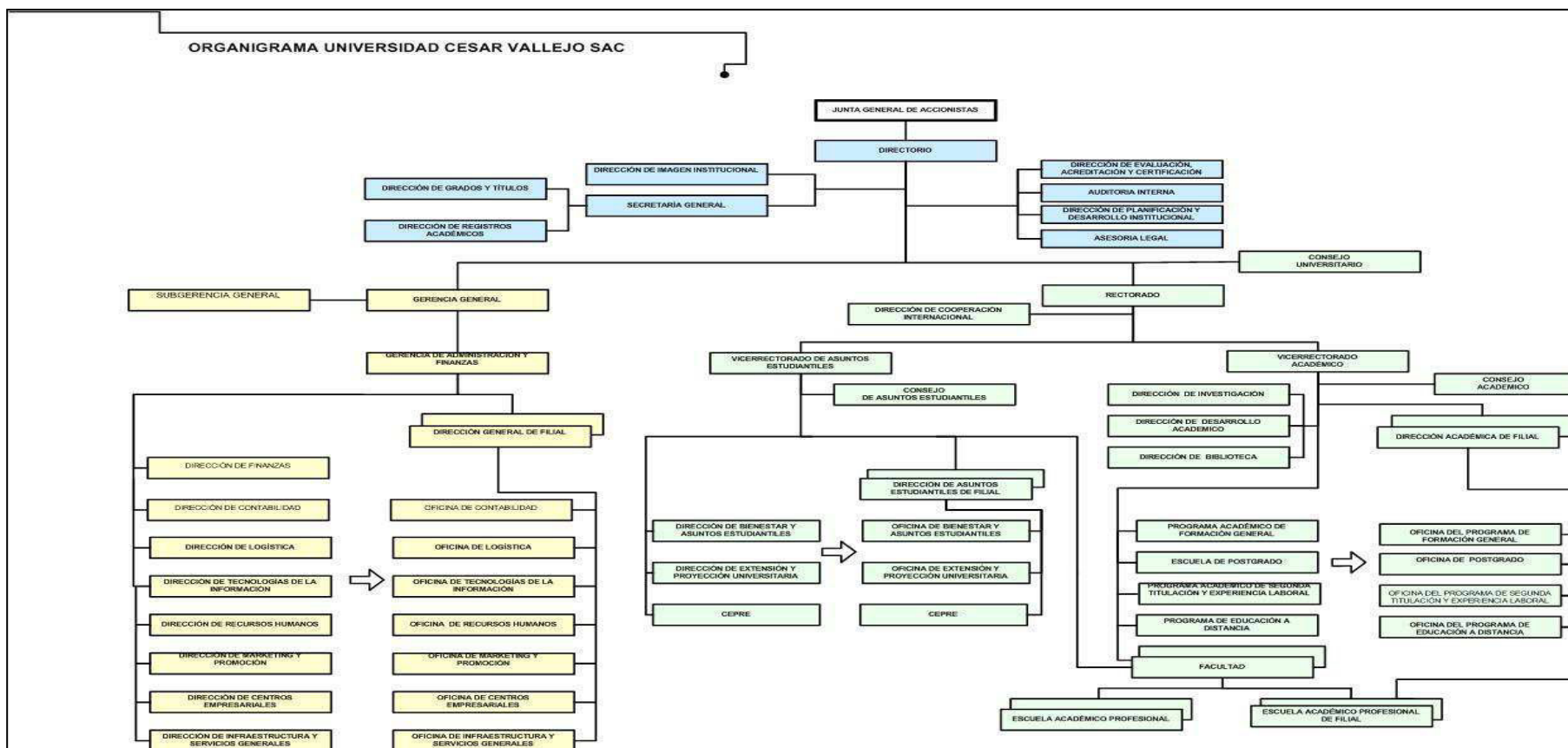
INFORMES PROFESIONALES

- **Castro, M. (2011).** *Uso de las bases de datos en la sala de internet de la Biblioteca de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Grados, R. (2010).** *Las habilidades informativas de los alumnos de la Biblioteca “Rafael Dávila Cueva” – Facultad de Ciencias Físicas – UNMSM, según las Normas Internacionales de la IFLA, ACRL y la UNESCO* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Novoa, C. (2010).** *Análisis del taller de formación de usuarios dictado por el Centro de Información del Instituto de Educación Superior Cibertec* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Ordoñez, P. (2010).** *Desarrollo de habilidades informativas de recursos electrónicos de la Biblioteca de la Universidad San Ignacio de Lóyola, basado en la comparación con indicadores de la Norma 2 de la ACRL* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- **Quintanilla, A. (2009).** *Talleres de formación de usuarios: experiencia de la Universidad Peruana Cayetano Heredia* (Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Organigrama de la Universidad César Vallejo SAC



Fuente: Universidad César Vallejo. Sistema de Gestión de Calidad