

Área Temática 4- Recursos, servicios y alfabetización informacional

---

**El personal de las bibliotecas y la alfabetización en información.**

Lic. Marcela Beatriz Verde – [marcelabverde@gmail.com](mailto:marcelabverde@gmail.com)

Mgter. María Carmen Ladrón de Guevara – [mcladron@hotmail.com](mailto:mcladron@hotmail.com)

Lic. Gabriela del Valle Cuozzo – [gcuoz@yahoo.com.ar](mailto:gcuoz@yahoo.com.ar)

Bibliotecóloga Gicelt Nadya Solaro – [giceltn@yahoo.com.ar](mailto:giceltn@yahoo.com.ar)

**RESUMEN.**

Se presenta el estado de avance de investigación de enfoque cualitativo del Grupo de Investigación sobre Usuarios de la Información de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC). La misma plantea conocer, a partir de un diagnóstico empírico, acerca de la percepción que el personal bibliotecario tiene sobre su formación y competencia en Alfabetización en Información (ALFIN) y respecto a como conceptualiza la ALFIN para sí mismo y para su desempeño laboral. Se recogieron los datos a partir de un cuestionario que se implementó en el marco de instancias de formación en ALFIN, los resultados permitirán observar cuál es el estado de la cuestión.

**PALABRAS CLAVE**

Alfabetización en información – Formación de usuarios – Bibliotecas – Personal de bibliotecas.

**INTRODUCCIÓN.**

En la época actual una gran cantidad de recursos y de posibilidades de acceso a la información surgen en la sociedad, provocando que las personas necesiten trabajar más eficientemente con la información, y es a partir de esto que surge la ALFIN. Puesto que la información llega sin filtros, exige que debemos interrogarnos acerca de su autenticidad, validez y fiabilidad. Por otro lado aquella que está disponible a través de

múltiples medios plantea nuevos retos a la hora de evaluarla, comprenderla y utilizarla de manera legal y ética.

Las bibliotecas del siglo XXI, deben responder a las necesidades de sus usuarios teniendo en cuenta los nuevos modos de trabajo que generó la sociedad de la información. Deben crear estrategias eficaces donde uno de los ejes de trabajo sea el desarrollo de competencias y la satisfacción del usuario a través de servicios de calidad. No sólo se trata de custodiar colecciones sino de capacitar al usuario en el manejo de la información y en la utilización de herramientas para buscarla, recuperarla y aprovecharla ~~de la~~ ~~información~~, es decir alfabetizarlo en información.

Las bibliotecas por esencia y como una misión implícita, deben brindar apoyo a los ciudadanos para ser usuarios autónomos y críticos de la información, capaces de tomar decisiones frente a diferentes situaciones cotidianas, facilitándoles el aprendizaje para toda la vida, propiciando la inclusión y el acceso igualitario a los recursos de la información.

Por esta razón el bibliotecólogo necesita estar capacitado para desarrollar e implementar programas de (ALFIN), brindando las herramientas necesarias a los usuarios para que éstos sean ciudadanos infoalfabetizados.

La alfabetización en información de los bibliotecólogos surge como problema, debido a la importancia que se considera tiene este tema que ha sido poco investigado. Se desconoce si se encuentran formados para llevar a cabo este tipo de alfabetización.

El tema no tiene antecedentes de investigación en nuestro medio. No hay estudios que reflejen si el personal ha desarrollado competencias en información y si se encuentra preparado para formar a los usuarios de las bibliotecas en ALFIN.

A partir de aquí surgen los siguientes interrogantes:

- ¿Está preparado el personal bibliotecólogo para asumir el reto de alfabetizar en información a sus usuarios?

- ¿Qué nivel de conocimiento y dominio tienen de la ALFIN?
- ¿Cómo comprende la ALFIN en sí misma?

Interesa conocer esta problemática debido a que la formación de usuarios (y a través de ella la ALFIN) es un servicio que las bibliotecas deberían brindar, poniéndose al nivel de la realidad hacia la que caminan, por las exigencias propias de la sociedad de la información. Si bien se vislumbra que el personal valora la formación y desarrollo de competencias en información como un servicio de interés, éste no se observa muy desarrollado.

La formación de usuarios es uno de los servicios más dinámicos y tradicionales que han podido adaptarse al nuevo contexto educativo y a las oportunidades que ofrecen los cambios derivados de las tecnologías de la comunicación y la información en las bibliotecas de todo el mundo.

El creciente interés por la ALFIN, la capacitación de usuarios independientes y el aprendizaje para toda la vida, utilizando las posibilidades que ofrece la tecnología Web hacen necesario un estudio más exhaustivo, que permita determinar si los bibliotecólogos se encuentran capacitados para enfrentar este nuevo desafío que les impone un cambio de rol a encarar.

El conocimiento, la novedad y la aplicación de los resultados de este proyecto beneficiarán a toda la comunidad, permitiendo que otros avancen en el camino de la mejora continua, la calidad de servicio y sobre todo posibilite alfabetizar en información a un mayor número de personas.

Se propuso como objetivo general:

- Conocer si el personal de bibliotecas está formado para cumplir el rol de formador en el desarrollo de competencias en información.

Y como objetivos específicos:

- Descubrir cómo perciben y conceptualizan la ALFIN los bibliotecólogos.
- Identificar la formación que han recibido los bibliotecólogos en relación al diseño de proyectos ALFIN en su comunidad.

Este proyecto se planteó una investigación de enfoque cualitativo, puesto que se trata de observar la percepción que los profesionales tienen de su propia formación en ALFIN. Es un tema que no ha sido explorado aún en Argentina, si bien existe al menos un antecedente de un estudio similar en España. Se procura observar también la concepción de las implicancias de la ALFIN que tienen los bibliotecólogos, la importancia que ellos consideran que tiene en su desempeño profesional y la proyección en sus lugares de trabajo.

Es importante, en este caso utilizar este enfoque por ser esta una investigación de carácter social, dado que se está considerando el análisis de los procesos sociales cotidianos, cualitativamente diferenciados, pudiendo contribuir al conocimiento de los fenómenos que nos ocupan de forma significativa.

La investigación incluye un diseño bibliográfico a través del cual se lleva a cabo la revisión documental, como apoyo a la investigación exploratoria y un diseño de campo, debido a que, como se dijo, es un aspecto poco explorado dentro de la temática de la ALFIN.

La población a estudiar estará integrada por directivos y personal de bibliotecas. La muestra será no probabilística intencional.

Se elegirá a estos sujetos informantes intentando captar la definición de la situación a la que arriba el propio actor social y el significado que éste da a su conducta, considerándolos clave para interpretar los hechos.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. Los instrumentos a aplicar el cuestionario de preguntas abiertas y una entrevista en profundidad para complementar el primero.

## **DESARROLLO**

El marco referencial tomó como punto de partida o disparador de las reflexiones que orientan este trabajo, el estudio de diferentes componentes que posibilitan situarse en el entorno en que se inserta la temática. Estos son: Alfabetización en información – Formación de usuarios – Bibliotecas – Personal de bibliotecas.

### **La Alfabetización en Información**

La ALFIN es enseñar a desarrollar competencias para reconocer cuándo la información es necesaria, para localizarla, evaluarla, usarla y comunicarla de forma ética y efectiva en el momento que se requiere (ACRL, 2000). El alfabetizado en información es quien posee dichas destrezas y ha aprendido a aprender. Decimos que una persona con aptitudes para el acceso y uso de la información es capaz de: Reconocer una necesidad de información – Determinar el alcance de la información requerida – Acceder a ella con eficiencia – Evaluar la información y sus fuentes – Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos – Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas – Comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información – Acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal – Clasificar, almacenar, manipular y reelaborar la información reunida o generada – Reconocer la alfabetización en información como prerrequisito para el aprendizaje a lo largo de la vida.

La sociedad de la información conlleva a la existencia de una inmensa cantidad de recursos y modos de acceso a la información, que se presentan sin filtros, siendo necesario contar con aptitudes para seleccionarla, comprenderla y aprender a utilizarla, valorando su autenticidad, fiabilidad, autoridad y veracidad.

### **Formación de Usuarios**

Se entiende la formación de usuarios como la capacitación que se brinda a los usuarios para que hagan un uso efectivo de la biblioteca, dar a conocer su organización, sus

colecciones, sus servicios, instalaciones y demás recursos que en ella se encuentran, en forma individual o grupal y las estrategias de búsqueda para la recuperación de información en su colección. Es decir la formación de usuarios se limita a la biblioteca puertas hacia adentro.

Este es un servicio tradicional, que se brinda a los usuarios en diferentes modalidades, entre otras, las que se mencionan a continuación: jornadas introductorias al uso de la biblioteca, visitas guiadas, cursos presenciales o virtuales, capacitaciones para el uso del catálogo, orientación personalizada, señalización, trípticos, información en línea.

### **Bibliotecas**

Las bibliotecas son uno de los ámbitos naturales, no el único, para capacitar en función del desarrollo de competencias en información.

Si bien las bibliotecas escolares y universitarias son las que tienen mayor posibilidad de formar a sus usuarios al encontrarse éstos en un espacio bien delimitado y con posibilidades de aplicar de forma inmediata la formación, las bibliotecas públicas y populares también tienen como desafío alfabetizar en información.

Estas instituciones participan en forma activa en procesos enseñanza-aprendizaje e investigación brindando acceso a la información actualizada acorde a las necesidades y exigencias de los usuarios, como así también en la difusión de su producción científica y cultural. Deben convertirse en un activo centro de recursos donde la comunidad en la que está inserta encuentre la respuesta adecuada a sus necesidades para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua, tomando como principio el compromiso social concretado en dos aspectos claves: la defensa del derecho al conocimiento, a la información y a la cultura por un lado; y por otro la defensa de la libertad intelectual, teniendo presente que la responsabilidad social es consustancial a la biblioteca misma y que significa contribuir a una sociedad más justa y equitativa.

Los valores que se destacan en las bibliotecas, en relación al tema que nos ocupa son:

- ❖ **Compromiso institucional y social.** Comprometida con la sociedad para que sus miembros logren aprender a aprender y tomen decisiones acertadas en todos los órdenes de su vida.
- ❖ **Innovación.** En los procesos y en los servicios adaptándose continuamente al cambio que exige vivir en la sociedad de la información.
- ❖ **Cooperación.** Fomentando la cooperación profesional e institucional con otras organizaciones para que sus acciones alfabetizadoras alcancen a más personas.
- ❖ **Apoyo a la docencia y a la investigación.** A través de sus servicios de formación como apoyo para el aprendizaje, la docencia y la investigación y la recreación, que incluyan el desarrollo de competencias en información para que los usuarios logren el acceder y usar la información autónomamente.
- ❖ **Accesibilidad.** Facilitando el acceso a la información a partir de la formación.
- ❖ **Comunicación.** Estableciendo diferentes canales de comunicación con los usuarios de modo que éstos, a su vez, logren socializar los conocimientos adquiridos.
- ❖ **Acceso libre.** Al aprendizaje y a compartir el conocimiento.
- ❖ **Profesionalidad.** Fomentando el desarrollo de las competencias profesionales a partir de estar alfabetizados en información.

### **Personal de Bibliotecas**

El bibliotecólogo debe asumir como su responsabilidad la orientación y guía a los usuarios para su formación en el acceso y uso de la información, procurando un mayor y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, de esta manera los servicios serán más eficientes y se posibilitará el desarrollo de herramientas y metodologías que pongan a disposición de los usuarios más fuentes de información.

Desde los estudios de recursos humanos se considera que el personal representa una parte muy importante de toda biblioteca, es quien posibilita que las acciones, los servicios y los proyectos se hagan efectivos. Coincidiendo con Werther y Davis (2008) se afirma que el

capital humano es el mayor tesoro que tiene una sociedad y que su valor determina el éxito de una organización, así como de los programas o proyectos que ésta lleva a cabo.

En el mismo sentido se coincide con Robbins (2004) quien sostiene que “los empleados de una organización pueden ser el impulso para la innovación y el cambio o bien un escollo mayúsculo”. Por otra parte Summers (2006) también señala que las organizaciones eficientes son las que emplean personas eficientes pero que al mismo tiempo tienen la capacidad de aprovechar el conocimiento y las habilidades de sus empleados, que serán aquellos que comprendan cómo se fusiona su propio trabajo con la planificación general de la organización. Estos empleados, que además de realizar bien su trabajo, también son capaces de aportar conocimientos, habilidades y esfuerzos invalorables.

En función de lo expresado es que se considera de suma importancia conocer cual es la formación con que cuentan los recursos humanos de la bibliotecas en ALFIN. Se piensa que los mismos deben haber desarrollado personalmente competencias en información y estar formados para formar, aunque en general no han recibido esta formación.

## **RESULTADOS**

El personal de las bibliotecas estudiadas está conformado mayoritariamente por mujeres de entre 36 a 66 años. Todas con un nivel de estudio secundario y/o universitario completo, habiendo egresado entre los años 1999 y 2006.

Los títulos obtenidos por éstas son: licenciados en bibliotecología, técnico bibliotecólogo, analista de sistema, perito mercantil, técnico en dibujo y bachiller.

Desempeñándose en las siguientes áreas: dirección de biblioteca, atención al público, auxiliar administrativo, procesos técnicos.

Se les consultó acerca de lo que entendían por alfabetización en información, las respuestas obtenidas se categorizaron de la siguiente manera:

a) Competencias para desenvolverse en la sociedad de la información.

- “Son las competencia que debemos adquirir para poder desenvolvemos en una sociedad donde la información no sólo la adquirimos a través de libros sino que existe en diferentes formatos”.
- “La alfabetización informacional es emplear estrategias para el mejor aprovechamiento de la información”.
- “Alfabetización en información es conocer todos los recursos modernos que brindan las tecnologías para satisfacer las necesidades de información de los usuarios”.

Se puede observar que algunas están bien orientadas en relación al concepto de ALFIN, dado que establecen una conexión entre las competencias y los diferentes soportes de la información. Vislumbran también que si poseen las estrategias necesarias podrán aprovechar al máximo la información recuperada, y reconocen que a través de las tecnologías es posible satisfacer las necesidades de información. Este grupo se aproxima a lo que es la ALFIN.

- Enseñanza-Aprendizaje de las TIC para recuperar la información.
  - “Aprendizaje en multimedios”.
  - “Entiendo por alfabetización el manejo de las TICS para recuperar información, en especial la académica”.
  - “La alfabetización en información es la enseñanza del uso de las nuevas tecnologías”.

En este grupo de respuestas se puede identificar que los bibliotecarios confunden la ALFIN con la alfabetización digital (ALDIG) o informática, esta es una equivocación bastante frecuente entre bibliotecarios y usuarios.

- Formación de usuarios.
  - “Para dar o conocer al usuario, el servicio de la biblioteca”.

- “Formación de usuarios independientes responsables, críticos”.
- “Formación de usuarios que sepan aprovechar, usar la información”.

El último grupo no distingue entre la formación de usuarios y la ALFIN, considerando que estas son sinónimos.

Las apreciaciones obtenidas sobre segunda pregunta que se les formuló en relación a las diferencias que encuentran entre ALFIN y formación de usuarios, se encuentran reflejadas en el siguiente cuadro:

<b>ALFIN</b>	<b>FORMACION DE USUARIOS</b>
ALFIN es el aprendizaje de la información con acceso a diferentes plataformas, electrónico y digital. Relación de ALFIN con las TIC.	Formación de usuario implica capacitación en el uso de la biblioteca hacia adentro.
ALFIN es permitir el acceso a la información en distintos soportes.	
ALFIN es general	Formar para un sistema en particular.
En ALFIN enseñamos al usuario a utilizar en forma apropiada las tecnologías.	Normativas o pautas que el usuario debe cumplir en la biblioteca.
Es la enseñanza-aprendizaje que sistematiza cómo acceder y usar la información.	La encuentro parecida a ALFIN.
Es un medio que prepara, selecciona, expone y orienta la búsqueda de información.	La formación de usuarios es distinta a esto.
Es el uso de la información.	Es donde damos a conocer los servicios de la biblioteca y los recursos.
Es el manejo informático de la información que circula en la red.	Es el manejo de la información y el manejo en unidades de información.

Cuadro 1 – ALFIN / FU

Como se puede observar en el cuadro sus respuestas son coherentes con las de la pregunta anterior. Existe una fuerte creencia de que la ALFIN se enlaza únicamente con las TIC olvidando que lo que importa no es el soporte o la modalidad de acceso sino las competencias que permiten acceder a la información.

En este sentido la bibliotecaria que responde que “Encuentro parecida la FU a la ALFIN” tiene razón debido a que la diferencia sustancial la descubrimos en el lugar donde se hace la búsqueda de la información.

En cuanto a qué habilidades, conocimientos y valores considera necesarios desarrollar en la actual sociedad de la información, les resulta más fácil reconocer las habilidades que los conocimientos, y los valores aparecen en un mínimo de respuestas. Esto se recupera en el siguiente cuadro.

<b>Habilidades</b>	<b>Conocimientos</b>	<b>Valores</b>
Para reconocer los cambios en la nueva sociedad de la información.	De las necesidades de los usuarios modernos.	Pertenencia a la institución, donde desarrollamos nuestra función.
Saber usar todos los medios de comunicación actuales.	Lenguajes claros, descriptores, programas amigables.	Empeño en la realización de la tarea.
Para que la información sea más accesible a todo tipo de público.	De las nuevas tecnologías de comunicación a fin de brindarlas a los usuarios.	
Adquirir las habilidades a través de la capacitación permanente.	Manejo de nuevas tecnologías.	
En la búsqueda de información.	Manejo de computación, acceso a internet y herramientas de la web 2.0 y 3.0.	
Para encontrar información, seleccionar lo importante y gestionar información.	Conocimiento de las necesidades de los usuarios modernos.	
Dominio de algunos programas que tengan que ver con nuestra función.		
Reconocer los cambios de la nueva sociedad de la información.		
Búsqueda de información, uso de redes sociales, y buscadores de Internet.		

Cuadro 2 – Habilidades, Conocimientos y Valores

Se puede observar a través de las respuestas que no tienen claro cuáles son las habilidades, conocimientos y valores que posee una persona que ha desarrollado competencias en información, entre las que se pueden nombrar:

- Habilidades procedimentales de uso de la documentación impresa o electrónica.
- Habilidades de pensamiento, comprensión, análisis y síntesis.
- Conocimientos para comprender el mundo que los rodea, favoreciendo el despertar de la curiosidad intelectual y estimulando el sentido crítico. (Benito Morales, 2000)
- Actitudes y valores respecto a la información, su valor y su respeto.

Siendo éstas necesarias para:

- \* Determinar la información que se necesita.
- \* Saber acceder a la información.
- \* Seleccionar la información.
- \* Usar la información.
- \* Comunicar la información.

Ante las preguntas que indagan acerca de las competencias de información que conocen y cuáles de éstas dominan, no se refieren a ellas sino que se enfocan en las competencias necesarias para realizar su trabajo cotidiano en la biblioteca como por ejemplo:

- a.- Gestión y administración de los servicios bibliotecarios.
- b.- Manejo de sistema de gestión de información.
- c.- Reconocer páginas web fiables, auténticas.
- d.- Conocer las TIC.
- e.- Uso de la información: bases de datos y bibliotecas digitales.
- f.- Competencia de referencias bibliográficas, abstract.
- g.- Búsqueda en bases de datos.

En cuanto a los aspectos de su formación profesional que consideran que han aportado a su formación en ALFIN, en general confunden los aprendizajes logrados a partir de su labor profesional con los adquiridos por su formación para lograr el título de bibliotecarios. Algunas respuesta fueron:

- “Seleccionar la información que el usuario requiere”.
- “Manejo de bases de datos”.
- “Búsquedas bibliograficas”.
- “Gestión documental”.
- “Determinar la necesidad de información del usuario”.
- “Conctacto con el usuario, incorporar nuevos saberes y adaptarse a nuevos requerimientos”.
- “Formación en TIC”.
- “Acceso a sistemas que indexan la información desde muchos criterios”.

Una sola persona pudo reconocer cuales fueron las materias de su plan de estudios para graduarse como bibliotecario / bibliotecólogo / Licenciado en Bibliotecología que aportaron a su desarrollo de competencias en información y lo formaron como formador.

- “Formación de usuarios, metodología de la investigación y referencia bibliográfica”.

En coherencia ~~Coherentemente~~ con lo expresado anteriormente, el personal de las bibliotecas no se siente preparado para alfabetizar en información a los usuarios, y concurrió al curso motivado por diferentes causas que a continuación se presentan agrupadas en categorías.

- Conocimiento de ALFIN
  - “Porque no tengo claro qué es ALFIN y quiero saber”.
  - “Lo hago para aprender y conocer”.
  - “Conocer más de lo que se trata y ayudar a los usuarios”.

- “Aprender sobre el tema”.
- “Interiorizarme en el tema”.
- Capacitación en información
  - “Para capacitarme en todo lo referente a la información”.
  - “Siempre hay nuevas cosas para aprender”.
  - “Para reforzar mis conocimientos”.
- Actualización en Formación de Usuarios
  - “Capacitarme, conocer los programas y nuevas maneras para colaborar en la formación a los usuarios”.
  - “Poder aplicarlas en brindar mejor información a los usuarios”.
  - “Mejorar mi formación para ayudar a los usuarios”.
- Mejorar la práctica profesional.
  - “Nos ayuda a colaborar con el sistema de bibliotecas con el que trabajamos”
  - “Desarrollarme mejor en el trabajo”.

Se observa gran disposición de aprender y compromiso con los usuarios en el trabajo cotidiano.

Las expectativas en relación al curso coinciden plenamente con sus motivaciones.

## **CONCLUSIONES**

Los bibliotecarios asumen su rol de educadores, descubren que no están preparados para los nuevos desafíos que presenta la sociedad de la información e intentan capacitarse y ~~busean formarse~~ para formar a sus usuarios en el desarrollo de competencias en información.

Esto es sumamente positivo para la toma de conciencia del nuevo rol del bibliotecario que implica ser educador, como manifiesta Gómez Hernández (2005)

“En suma, si el aprendizaje permanente es clave en la sociedad del conocimiento, y presupone comprender y saber usar la información, la biblioteca y sus profesionales están totalmente implicados en hacerlo realidad, pues han sido y son quienes han organizado tradicionalmente el saber.... Y debemos prepararnos como educadores, de modo que podamos aplicar modelos de aprendizaje coherentes con las demandas instructivas de la sociedad de la información”

El perfil del nuevo profesional de las bibliotecas debe incluir, no sólo destrezas en el manejo y uso de los recursos que se encuentran en la biblioteca, sino también fuera de ella, sin perder de vista los aspectos pedagógicos y didácticos necesarios para transmitir de forma adecuada estos conocimientos, por lo que será fundamental la “formación de formadores”.

En el desarrollo de la presente investigación se vislumbra que los bibliotecarios todavía están centrados en la gestión bibliotecológica, que confunden la ALFIN con la formación de usuarios y la ALDIG.

Se rescata que son conscientes de esta limitación, debido a que no han recibido sólida formación antes de asumir la tarea de formar a los usuarios, y por ello intentan revertirla a partir de la capacitación y la actualización.

No han tenido la oportunidad de adquirir los conocimientos específicos en su formación universitaria culminada entre los años 1999 y 2006, dado que en nuestro país se comienza a hablar de ALFIN en la década del 2000 pero a la fecha muchas instituciones formadoras no la han incorporado a sus planes de estudio. Aunque han podido tomar elementos de otras materias como Referencia, Metodología de la investigación, Fuentes de información, para el desarrollo de sus competencias en información, no todos logran reconocerlos y aplicarlos.

Para finalizar, se puede expresar que la percepción que el personal bibliotecario tiene sobre su propia carencia de formación y competencia en ALFIN es coincidente con la realidad observada en este estudio.

En lo respectivo a cómo conceptualizan la ALFIN en el nivel personal y laboral, la presente investigación permitió determinar otra coincidencia entre la percepción que los bibliotecarios tienen sobre este tema y la realidad observada: ellos asumen, de manera generalizada, que no han logrado conceptualizar la ALFIN de forma correcta, y que aún deben aprender sobre el tema. Esta certeza sobre la necesidad de aprendizaje, como se dijo anteriormente, es sumamente positiva porque se observa una actitud crítica y una gran disposición para formarse y capacitarse a fin de asumir el nuevo rol de educadores que la sociedad actualmente les está reclamando.

Para finalizar se puede expresar que la percepción que el personal bibliotecario tiene sobre su formación y competencia en Alfabetización en Información representa su realidad en cuanto a la carencia de ambas, y respecto a cómo conceptualiza la ALFIN para sí mismo y para su desempeño laboral es, coincidente con su percepción, que en general no han logrado una conceptualización acertada de la alfabetización en información.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ACRL/ALA. (2000) Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Año 15, Número 60. Disponible en <http://www.aab.es> [Consultado 30/04/2015]
2. ÁREA MOREIRA, Manuel; Guarro, Amador. (2012). Alfabetización informacional y digital: Fundamentos pedagógicos para la enseñanza y aprendizaje competente. En: *Revista Española de Documentación Científica*, N.º Monográfico, 46-74. ISSN: 0210-0614. doi: 10.3989/redc.2012.mono.977
3. BENITO MORALES, Félix. (2000). Capítulo 1. Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en información. ESTRATEGIAS y modelos para enseñar a usar la información / textos de Félix Benito Morales ...[et al.] ; coordinación de José A. Gómez Hernández. Murcia: KR. <http://eprints.rclis.org/6717/2/EMPEUIcap1.pdf> [Consultado 24/04/2015]
4. CRUE-TIC y REBIUN. (2012) Manual para la formación en competencias informáticas e informacionales (CI2). Madrid: REBIUN. Disponible en: [http://ci2.es/sites/default/files/documentacion/manual\\_ci2\\_completo.pdf](http://ci2.es/sites/default/files/documentacion/manual_ci2_completo.pdf) [Consultado 30/04/2015]
5. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio (2009). Aprender a enseñar competencias informacionales a los usuarios: avances en la formación profesional en España”. En: *AnuarioThinkEPI*, EPI SCP, pp. 106-113. Disponible en: <http://search.babylon.com/?q=Gómez+Hernández%2C++José+Antonio.+%282009%29.+Aprender+a+enseñar+competencias+informacionales+a+I> [Consultado 28/04/2015]
6. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A; Licea de Arenas, Judith. (2005) El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente: La alfabetización informacional. España: Trea.
7. HERRERA, Luis. (1999) Gestión del cambio en las bibliotecas académicas: un desafío para la universidad argentina. En: La Universidad: boletín informativo de la SPU, año VI, n° 16.
8. LICEA DE ARENAS, J., GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A., VALLES VALENZUELA, J. (2009). Más sobre alfabetización informacional. En: *ACIMED* , 20 (6), p. 216-227.
9. MONFASANI, Rosa Emma, CURZEL, Marcela Fabiana. (2006). Usuarios de la información: formación y desafíos. 1. ed. Buenos Aires: Alfagrama
10. PINTO, M., SALES, D., & Martínez-Osorio, P. (2009). El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. En: *Revista Española de Documentación Científica*, 32, no. 1, p. 60-80.
11. ROBBINS, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.
12. SUMMERS, D. C. (2006). Administración de la calidad. Mexico: Pearsons.

13. WERTHER, W. B., & Davis, K. (2008). Administración de los recursos humanos. el capital humano de las empresas. México: McGrawHill.