

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO  
UNAN-MANAGUA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS  
DEPARTAMENTO DE HISTORIA**



**TRABAJO DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

**Para optar al título de Licenciadas en Gestión de la Información**

**LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL (ALFIN) APLICADA A LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA CENTRAL  
“SALOMÓN DE LA SELVA” DE LA UNAN-MANAGUA: PROPUESTA DEL  
PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS**

**Autoras:**

- **Bra. Gutiérrez, Lilliam Irene**
- **Bra. Jiménez López, Ivania**
- **Bra. Reyes, Nora Alicia**

**Tutora:**

**Msc. Alba Rodríguez Herrera**

**Managua, Febrero 2013.**

## INDICE

## PÁGINA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

INTRODUCCIÓN.....1-14

**CAPÍTULO I: La UNAN-Managua Como Contexto de La Propuesta.....**  
15 -21

**CAPÍTULO II: Diseño de propuesta del Programa de Formación de Usuarios**  
..... 22 -36

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....**38 -41

**FUENTES.....**42 - 45

**ANEXOS.....**46

## DEDICATORIA

Dedico éste trabajo primeramente a **Dios**, por las fuerzas necesarias y la sabiduría para poder terminar mis estudios con éxito.

A **mis padres** quienes me han dado su apoyo consejos y valores que ayudaron al fortalecimiento de mi persona hasta convertirme en una profesional.

A **mi familia**, por estar cerca ante las necesidades y por brindarme su confianza, y animarme para poder continuar mi carrera y poder culminarla.

A **mi esposo** José Daniel, por darme su apoyo y dedicación en los momentos difíciles durante la culminación de mi carrera.

De manera muy especial a **mis hijos**, quienes toleraron mi ausencias durante el recorrido de mi carrera.

**Lilliam Irene Gutiérrez.**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación Seminario de Graduación lo dedico de forma especial, con amor, respeto y sinceridad a:

- **Dios todo poderoso** por darme la cobertura especial en mi vida y poder concederme la sabiduría y la perseverancia culminar con éxito esta carrera.
- A mi esposo **Duilio Baltodano García**, quien me apoyo con su comprensión y paciencia en estos cinco años de mi carrera.
- A mis amadas hijas **Junieth Andrea Baltodano Jiménez y Kariel Suseth Baltodano Jiménez**, por ser ellas mi mayor inspiración para seguir profesionalizándome y ser ejemplos a seguir para ellas. Por su apoyo y comprensión en los momentos de ausencia a lo largo de mi carrera.
- A mis queridos padres **Leocadio Jiménez y Elba López**, quienes siempre se preocuparon por mi superación profesional y que aún tengo la dicha de tenerlos a mi lado.
- A mi apreciada suegra **Damaris García**, por apoyarme en los momentos que he necesitado de ella, ha sido un gran apoyo en mi vida tanto personal como profesional.

**Ivania Jiménez López**

# Dedicatoria

Dedico este trabajo Primeramente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis preciosas hijas Katherine Alicia y Lucero Valeska Rostrán Reyes, por ser ellas mi mayor inspiración y motivación para los esfuerzos que he hecho en mi vida para superarme en mi formación personal y quienes al final han soportado cada situación difícil que pasamos debido a esos esfuerzos. Dios las bendiga por eso.

A mi madre Ma. Mercedes Mendoza Reyes, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre José Nicolás Castañeda Sánchez, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizaron y que me infundó siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.(q.e.p.d.)

A mi esposo José Iván Rostrán Delgado por su comprensión y apoyo en cada momentos de ausencia en todo el transcurso de mi carrera, gracias por estar conmigo en este tiempo tan importante para mí.

A mi hermosa familia por apoyarme siempre en todos los momentos alegres y difíciles.

“Y por último: deseo dedicar este momento tan importante e inolvidable; a mí misma, por no dejarme vencer, ya que en ocasiones el principal obstáculo se encuentra dentro de uno.”

**Nora Alicia Reyes**

# AGRADECIMIENTO

Al terminar con éxito mi trabajo agradezco:

**A DIOS**, por haberme dado la vida, fortaleza y sabiduría durante todo el proceso de realización del trabajo investigativo; para alcanzar las metas y ver coronada mi carrera.

**Al personal de la Biblioteca Central “Salomón de la Selva”**, por su apoyo, interés y palabras de aliento en la perseverancia de la finalización de este trabajo. Al maestro **Sidar Rivera Marín** por impulsarme a lograr mi profesionalización. De igual manera a la Lic. **Maritza Vallecillo Flores** (Directora de la Biblioteca Central), por autorizarme los permisos necesarios para las investigaciones necesarias, de igual manera a la Lic. **Eliud Flores**. A todos ellos gracias por el apoyo y comprensión.

A todas aquellas personas que se hace difícil mencionar, pero que forman parte en mi vida, gracias por creer en mí y comprender lo que significan los estudios en mi desarrollo profesional.

**A la Tutora MSc. Alba Rodríguez Herrera**, por haberme transmitido sus conocimientos y dirigir mi trabajo, de manera que se obtuvieran los mejores resultados.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua), por brindarme recursos necesarios para lograr con éxito mi profesión.

**Lilliam Irene Gutiérrez.**

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación Seminario de Graduación lo agradezco de forma especial, con amor, respeto y sinceridad a:

- A mi ***Dios padre celestial*** por permitirme la existencia, y brindarme la sabiduría e iluminar mi camino y pensamiento.
  
- A toda ***mi familia*** por el tiempo que supieron esperar, por su comprensión y apoyo incondicional para poder finalizar la meta que me propuse.
  
- A los ***maestros (as)***, por la atención que me brindaron de manera intelectual, moral y afectiva.
  
- A todas las personas que me brindaron su apoyo en estos cinco años de mi carrera.
  
- A la ***Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua)***, por abrirme puertas para alcanzar con éxito mi profesión.

***Ivania Jiménez López***

## Agradecimiento

A Dios, quien medio la vida y la salud, y me ha acompañado durante mis estudios, dándome la sabiduría e Inteligencia necesaria para lograr culminar mi carrera.

A mis padres, hermanas y hermanos, quienes me han brindado su apoyo todo el tiempo.

Quiero expresar mi agradecimiento a mis hijas por soportar largas horas sin la compañía de su Madre, y por poder entender el sacrificio que nos separaba. Al Maestro Sidar Rivera Marín por motivarme siempre y apoyarme durante mucho tiempo para lograr ser una Profesional.

A la Directora de la biblioteca Central “Salomón de la Selva” Licenciada Maritza Vallecillo Flores, por su apoyo incondicional y palabras de motivación en la finalización de esta gran meta.

A mi Jefa Licenciada Eliud Flores por todo el apoyo brindado de diferentes maneras desde el inicio hasta finalizar esta carrera.

A todas mis compañeras que trabajan en la oficina de Procesos Técnicos de la Biblioteca Central “Salomón de la Selva, de la UNAN-Managua.

A mis amigos y compañeros de clase por el mutuo apoyo recibido en nuestra formación profesional, especialmente a mi equipo de estudio.

A mis hermanas del Grupo de Oración Martha Isabel Aguilar, Mercedita, Ivania y Ruth, por sus oraciones continuas para salir adelante y palabras de ánimo, por su apoyo incondicional. Mil Gracias a todas.

A los maestros (as) que marcaron cada etapa de este largo camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de mi seminario de graduación. A la Maestra Ligia Madrigal Mendieta, por su disponibilidad al consultarle algunas dudas en nuestro trabajo y a mi tutora por su noble labor.

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua), por brindarme los medios necesarios para acceder a una formación académica que me permitirá desempeñarme profesionalmente en el futuro. Y a todos aquellos que me ayudaron directa o indirectamente a realizar este documento.

***Nora Alicia Reyes***

## **Resumen**

En esta investigación dentro del marco de Seminario de Graduación presentamos el proceso llevado a cabo en el Diseño de una Propuesta del Programa de Formación de Usuarios en la Biblioteca Central “Salomón de la Selva” de la UNAN-Managua, ya que no existe un Programa de Alfabetización Informacional, para cumplir con los objetivos del mismo y la inexistencia de un Programa formal, provoca en los estudiantes el desconocimiento del funcionamiento y los servicios que ofrece la unidad de información.

Para recopilar la información nos apoyamos en las técnicas de instrumentos tales como guía de entrevista, cuestionario y la observación, las mismas nos brindaron información para conocer los factores que inciden en la problemática que se presenta dentro de la Biblioteca en cuanto a la búsqueda de la información.

Como parte del marco referencial que acompaña la investigación se presentan algunos elementos conceptuales que permiten identificar el desarrollo de la Formación de Usuarios y su aplicación en la biblioteca universitaria “Salomón de la Selva” de la UNAN-Managua, estos nos ayudaron a profundizar más sobre el tema de la Formación de Usuarios.

Finalmente se diseñó una propuesta de un Programa de Formación de Usuarios para brindar a los estudiantes de nuevo ingreso los elementos necesarios para fomentar una actitud crítica, analítica e interpretativa en el manejo integral de la información, que les permita obtener un buen rendimiento académico.

Presentamos nuestras conclusiones sobre el tema abordado, y hacemos algunas recomendaciones que contribuirán para la implementación del Programa.

## INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

El siguiente estudio investigativo está enmarcado en el Seminario de Graduación cuyo tema central versó sobre Alfabetización Informacional, dedicándose a las tecnologías de la información, específicamente planteando una Propuesta de un Programa de Formación de Usuarios en la Biblioteca Central “Salomón de la Selva” de la UNAN-Managua”, partiendo de la realidad que presentan los estudiantes de primer ingreso en la búsqueda de la información al visitar la biblioteca.

**Además del crecimiento** poblacional estudiantil que se presenta cada año en esta Alma Mater, lo que incrementa las demandas informacionales; por lo que se propone implementar este Programa de Formación de Usuarios dirigido a los estudiantes de nuevo ingreso, ya que se considera que son más sensible y poseen mayores dificultades en la Gestión de la Información.

Así nos hemos planteado, las siguientes preguntas directrices para ayudarnos a la realización del Programa propuesto de Formación de Usuarios en la Biblioteca Salomón de la Selva, acorde con las demandas y realidades de nuestra Universidad. **Entre las interrogantes** destacan ¿Por qué no existe un programa formal de Formación de Usuarios además de la inexistencia de un instrumento? ¿Qué elementos impiden la educación de usuarios de forma continua dentro de la Biblioteca Central Salomón de la Selva?

**Con el objetivo** de dar respuesta a la problemática existente en la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua se han planteado los siguientes objetivos tales como: elaborar una propuesta de un Programa de Formación de Usuarios para brindar a los estudiantes de nuevo ingreso de la UNAN-Managua los elementos necesarios en función de fomentar una actitud crítica, analítica e interpretativa en el manejo integral de la información y desarrollar la meta cognición.

Asimismo incidir a través del Programa propuesto en la toma de conciencia en los estudiantes de primer ingreso, así como con las autoridades de la UNAN-Managua sobre la importancia de la Formación de Usuarios. También interesa promocionar de forma continua los servicios de información que brinda la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua en toda la comunidad universitaria y de esta forma este Programa contribuya a los objetivos académicos de la misma.

Es importante mencionar que de alguna manera se ha implementado la educación informacional, sin embargo esta no ha sido de manera formal, así se han venido impartiendo charlas realizadas en forma de visitas guiadas, con una duración máxima de treinta y cuarenta y cinco minutos, estas por lo general son solicitadas por las diferentes Facultades del Recinto Rubén Darío, coordinadas con el Departamento de Beca y el Departamento de Vida Estudiantil, esto ha estado en dependencia de la importancia que el maestro a cargo del grupo de estudiantes le da a las funciones bibliotecarias para el buen desarrollo de los objetivos académicos de la Universidad.

**Revisando el Estado de la Cuestión de** la propuesta que planteamos encontramos que la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua cuenta con una dilatada experiencia en la formación de usuarios, con más de treinta años de trayectoria, que ha ido evolucionando marcada por los nuevos recursos y planteamientos, necesidades de los usuarios y estrategias del propio servicio, por lo que es en este marco consideramos necesaria la propuesta del Programa.

Indagando acerca de los avances de Educación de Usuarios aunque no existe experiencia escrita de la Biblioteca Salomón de la Selva de la UNAN Managua encontramos que la formación de usuario se ha venido realizando desde su fundación de manera empírica, designada esta función al responsable de referencia y al responsable de servicio al público, supervisada por la dirección de

esta Unidad de Información para un mejor desarrollo y funcionamiento de dicha actividad.

Constatamos en los informes semestrales de esta institución que si, se ha realizado la Formación de Usuarios de manera empírica, aunque no existe antecedente sobre este tema de estudio, cabe mencionar que hay estudios sobre la problemática del servicio de préstamo a domicilio y otros servicios que brinda la biblioteca, no existiendo el “Programa de Formación de Usuarios” siendo esta propuesta la primera sobre el tema.

En Nicaragua las bibliotecas universitarias tales como la de la Universidad Centro Americana (UCA), Universidad Americana (UAM), Universidad Politécnica (UPOLI) entre otras han adoptado esta herramienta para contribuir a los objetivos académicos según sus necesidades, el cual es formar profesionales capaces de ser independientes en la gestión de la información para un mejor rendimiento académico, por tanto cada una de estas Universidades han realizado grandes esfuerzos y cuentan con sus Programas de Formación de Usuarios.

Estos datos fueron proporcionados por las actuales directoras de estas Unidades de Información, sin embargo no logramos visualizar el Programa de Formación de Usuarios.<sup>1</sup>

Partiendo de la situación antes expuestas, la presente Propuesta se justifica y centra en proporcionar elementos esenciales para una buena formación de usuarios, la misma contribuirá a que los estudiantes sean autónomos en cuanto a la búsqueda de la información en sus diferentes formatos al momento de visitar la Biblioteca Central Salomón de la Selva, de igual manera beneficiar al personal bibliotecario ya que facilitarían a los estudiantes una atención eficaz.

---

<sup>1</sup> Lic. Nohemy Espinal. Directora de la Biblioteca UAM.  
MSc. Patricia Juárez. Directora Biblioteca UPOLI.

**La Formación de Usuarios** es fundamental porque garantiza el aprendizaje permanente en el contexto de la Sociedad del Conocimiento, ya que está enfocada a formar en el estudiante capacidades cognitivas utilizando las nuevas tecnologías, las cuales sirven como herramienta para resolver necesidades de información a través de mecanismos como la multimedia, la Internet, correo electrónico, las bases de datos existentes en las Unidades de Información, permitiendo con esto que la población de forma didáctica aprenda, desarrolle y gestione conocimiento que permita incrementar su nivel de formación académica y personal.

Es necesario implementar el programa de Formación de Usuarios para beneficiar a los estudiantes y obtener un elevado rendimiento académico, elaborar trabajos de mayor calidad, asimismo ahorrar tiempo en la búsqueda de la información, ya que la brecha digital existente en ellos es muy representativa pues en la gran mayoría de los casos este tipo de población no ha tenido mayor contacto con este tipo de herramientas tecnológicas, donde una parte de esta población estudiantil son de zonas rurales, que carecen de las tecnologías actuales.

Este programa dentro del contexto de la nueva transformación curricular beneficiaría a los docentes para un mayor desarrollo de la enseñanza de acuerdo al modelo educativo.

A los bibliotecarios de la Biblioteca Salomón de la Selva, les permitirá capacitarse continuamente para desarrollar profesionalmente las diferentes actividades dentro de la Unidad de Información, ser buenos facilitadores del aprendizaje y convertir la información en conocimientos.

Por lo que es necesaria la urgente aplicación de la presente propuesta en la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua que ofrece directamente la formación de usuarios a través de visitas guiadas y sesiones formativas que contribuyen a desarrollar la capacidad informacional de los

alumnos de nuevo ingreso, pero que esta debe de ser formal a través de este Programa.

**De esta manera contribuiremos** a resolver las debilidades de cómo acceder a la información que presentan los estudiantes de diferentes Carreras y Años Académicos y que desconocen algunos de los servicios que brinda dicha Unidad de Información, así como el uso y manejo de los catálogos electrónicos lo que incide directamente en los niveles de aprendizaje de los mismos.

Así estaremos contribuyendo a la implementación del programa de Formación de Usuarios de manera formal y dentro del marco del tema de la Alfabetización Informacional mismo que contribuye a desarrollar competencias informacionales y meta cognición de los estudiantes siendo su objetivo principal que los estudiantes sean independientes en el acceso a la información.

Para la realización de esta propuesta nos hemos apoyado en un **marco teórico** que nos ha permitido refrescar conocimientos y conceptos estudiados durante el Seminario de Graduación entre ellos **Formación en competencias informacionales** de los estudiantes de la UNAN-Managua que están cada vez más ligadas a la informática y a la incorporación de las tecnologías y aplicaciones de la web social, como herramientas de enseñanza/aprendizaje.

El concepto de **Formación de Usuarios** que según Monfasani y Curzel: (2008) es cualquier esfuerzo que tiende a la sensibilización, orientación y educación de los individuos, a nivel grupal o colectivo, en la eficaz utilización de los recursos y servicios de información. Es “la acción referida al entrenamiento de los usuarios en el uso de la biblioteca, de una biblioteca en particular sin importar su tipo.

Busca orientar al usuario, en forma individual o grupal, para alcanzar una mejor utilización de los servicios de la biblioteca, es decir abarca todos los tipos de actividades dirigidas a enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones y la organización de la biblioteca, los recursos de éstas y las estrategias de búsqueda”.

De igual manera la teoría sobre **planificación y ejecución de Programas de Formación de Usuarios** que según Bruce: (2003) La participación de los bibliotecarios en la enseñanza-aprendizaje es posible y muy necesaria; pues no solo es su preocupación la de hacer accesibles las fuentes de información y la enseñanza de habilidades de búsqueda y localización, sino también de otras habilidades de comprensión y obtención de conocimientos más complejas que aunque no implica una responsabilidad total de los bibliotecarios, sí deben desempeñar un importante papel.

**El concepto de educación de usuarios** que convierte al bibliotecario de la UNAN-Managua en profesor, que requiere de esfuerzo y métodos pedagógicos para hacerse comprender y acercar sus herramientas y productos adecuadamente a los intereses y necesidades de los usuarios que visitan esta unidad de información cada día.

Expresiones como **desarrollo de habilidades informativas, alfabetización informativa, cultura informativa, Alfabetización informacional**, que en el entorno pedagógico también se conoce como pedagogía informacional.

**Biblioteca universitaria** que según López: (2007) opina que tiene su razón de ser en la sociedad, y está inmersa en ella, en una sociedad actualmente caracterizada por la capacidad de sus miembros para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que prefieran, ayudados por el desarrollo de las nuevas tecnologías. Esta es la llamada Sociedad de la información en la que, además del acceso a productos fabricados y a servicios prestados por otros, cada persona u organización puede acceder a la información generada por los demás.

**Alfabetización informativa** que constituye un elemento esencial en el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. Es a partir de la cultura

informativa que el hombre adquiere habilidades que facilitan el uso, acceso, manejo, distribución y procesamiento de la información, a través de los ambientes intensivos en los cuales se desarrolla hoy el recurso información.

**Sociedades de la información** Según Ortiz: (1995) se caracterizan por basarse en el conocimiento y en los esfuerzos por convertir la información en conocimiento. Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento. Por tanto la biblioteca de la UNAN-Managua, debe estar apta para enfrentar cada reto que se presenta en esta nueva sociedad de la información y del conocimiento y poder brindar servicios de calidad a sus usuarios.

**El concepto de Alfabetización en Información** (en adelante ALFIN), aparece en Estados Unidos en 1974 cuando Zurkowski :(1974) planteó que “... los que están adiestrados en la aplicación de recursos de información a su trabajo puede decirse que están alfabetizados en información”.

Según Miranda: (2009) La Alfabetización Informativa se ha convertido en una necesidad y una exigencia en la enseñanza universitaria. También es un proceso dirigido a desarrollar competencias informativas en un individuo para que puedan saber cuándo y por qué necesitan información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética para lograr las metas propuestas, para desarrollar y potenciar nuevo conocimiento que permita participar en forma plena en la sociedad.

**La alfabetización digital** según Marti: (2007) se refiere a las habilidades para usar internet y a la capacidad para comprender y utilizar información en formatos hipertextos y multimediales. Es una parte de la alfabetización informativa, que muestra el manejo de las infraestructuras técnicas, habilidades para usar las aplicaciones informáticas, conceptos fundamentales sobre redes e información, habilidades intelectuales para manejar la tecnología de la información como paso

previo para manejar la información a la que estas herramientas nos permiten el acceso.

En este aspecto la Biblioteca Central “Salomón de la Selva” brinda capacitaciones grupales y personalizadas a los estudiantes y docentes que hacen uso del laboratorio de Internet con el que cuenta esta unidad de información, para que éstos puedan aprovechar al máximo su tiempo dentro de él.

Desde la perspectiva del problema social, la falta de acceso a las TICs está asociada a formas de exclusión social, entendida como limitaciones que impiden a las personas y grupos acceder a las oportunidades.

En cierta medida la innovación tecnológica y el proyecto económico implantado, provocan una exclusión socioeconómica de grandes sectores de la sociedad. Esta exclusión aparece, en su verdadera faz, como el subproducto de los despliegues tecnológicos y la economía neoliberal, convirtiéndose en la extraña criatura del mundo moderno.

La falta de un acceso generalizado a las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICs) y a los espacios de participación dispuestos en la red de redes, mantiene a una buena parte de la sociedad excluida de los privilegios del acceso a la información. La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Nuevas Tecnologías de la Información (NTI) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas. También puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación.

Por tal razón es necesario elaborar programas que sean capaces de apoyar estos modelos pedagógicos, los que necesariamente encuentran en las TIC una

importante y efectiva herramienta y una buena Formación de Usuarios esto podría contrarrestar en gran manera esta brecha existente en los estudiantes y en una gran parte de la población nicaragüense que no tiene acceso a las Nuevas Tecnologías, y desconocen las cartas de servicio de la unidad de información.

En nuestra concepción vemos tres actores fundamentales en este nuevo modelo: el que aprende, el que conduce el aprendizaje y el que coadyuva al aprendizaje, conformando la trilogía Estudiante – Profesor – Bibliotecario.

En la señalada trilogía, estudiante, profesor y bibliotecario juegan roles bien definidos, siendo ellos, según lo planteado por la Association of College & Research Libraries (ACRL):(, 2001) los siguientes: **Estudiante:** Aprende guiado por el profesor. **Profesor:** Establece el contexto para el aprendizaje, motiva al estudiante para que exploren lo desconocido, guía al estudiante en cómo satisfacer mejor las necesidades de información y controlar el progreso de los estudiantes. **Bibliotecario:** Coordina la evaluación y selección de los recursos de información para los programas de estudio y servicios, organiza y mantiene las colecciones y los puntos de acceso a la información, impartir formación a los profesores y estudiantes en materia de búsqueda y uso de la información.

Esta teoría no se cumple en su totalidad en la biblioteca Salomón de la Selva, debido a que los autores de esta trilogía no tienen una comunicación entre sí.

Según Cruz: (2009) **Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación** (TIC) han permitido que el conocimiento mundial esté más cerca de nosotros, con lo que se posibilita la transferencia de conocimientos de una sociedad a otra y de una nación a otra y sin que excedan en esto y se hagan obsoletos, o sea que la información y el conocimiento de otras latitudes esté más cerca de nosotros que en años o décadas anteriores, de tal manera que un descubrimiento en un país puede ser conocido en cuestión de días o semanas.

Según el Modelo educativo de la UNAN Managua (2011) Las tecnologías también juegan un papel vital a la hora de permitir al usuario de la información seguir estando informado y maneja la información que ha sido localizada. De esta forma mejorar las prácticas pedagógicas en el aula y así permitir a los estudiantes otros escenarios de aprendizaje.

En este sentido, la relación entre la gente y la información puede ser descrita en términos de dependencia respecto de las tecnologías para mejorar el acceso a la información.

**El Catalogo Automatizado**, que actualmente tiende a desplazar a los catálogos impresos y a los catálogos en ficha, debido a las crecientes posibilidades que ofrece respecto a los anteriores. Permite una búsqueda más concretizada y una recuperación más exhaustiva y pertinente de información; ya que podemos acceder por cualquier punto de acceso, por cualquier zona del registro, además de poder hacerlo por varios puntos de acceso simultáneamente, por medio de una lógica basada en el Álgebra de Boole.

Operatividad que se multiplica cuando trabajamos en red con otras unidades de información, lo que nos proporciona el acceso a informaciones y servicios que nunca hubiéramos podido soñar para una sola biblioteca, a través de catálogos colectivos en red; pues en un futuro inmediato la capacidad de una biblioteca será considerada más por medio de los puntos de acceso a otras unidades que por su propio fondo documental.

En la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua debido a la evolución de la tecnología se cuenta con una sustentable cantidad de equipos informáticos que conforman el catálogo electrónico bibliográfico referencial, donde el usuario puede realizar mediante diferentes puntos de acceso la información que requiere para dar respuestas a sus necesidades informacionales. En este catálogo se encuentra ingresado y registrado en el Programa Microsis 43, 000 títulos

bibliográfico de los más de 100.000 volúmenes existentes en las diferentes colecciones que contiene la biblioteca.

Asimismo en el área de Procesos Técnicos dentro de la biblioteca se cuenta con otra cantidad de equipos informáticos para el debido proceso de la información que se adquiere cada año. (Ver anexo No. 1)

Este proceso consiste en analizar cada documento utilizando el Sistema de Clasificación Decimal Melvin Dewey, cada documento es ingresado en la base de datos del programa de Microsis para luego ponerlo al servicio del usuario.

Después de haber expuesto de manera resumida los aspectos teóricos que son la base de este trabajo, señalamos que la propuesta metodológica utilizada, la cual se trabajó dentro del concepto de que la investigación es un proceso riguroso, cuidadoso y sistematizado en la que se busca resolver problemas, describir, explicar y predecir los fenómenos. Sampieri: (2006).

Nos centramos en los conocimientos de la especialidad de Gestión de la Información, es una investigación aplicada porque a partir del análisis de una situación concreta planteamos una Propuesta de Plan de acción relativo a la Formación de Usuarios en la Biblioteca Salomón de la Selva de la UNAN Managua.

El conocimiento de la realidad concreta fue fundamental, pues ello nos permitió conocer y valorar el problema a resolver, para ello fue necesario recurrir al análisis documental existente en la Biblioteca, así como también fue necesaria la aplicación de técnicas de obtención de datos como cuestionarios, entrevistas. Ello obligó a la elaboración de Instrumentos como Guías de entrevistas y cuestionarios.

Así nuestras unidades de análisis estuvieron dirigidas a trabajadores de la Biblioteca Central “Salomón de la Selva”, entre ellos Directora, Responsable de Servicio al Público y Referencista los cuales tienen una edad promedio de trabajar en la institución de 20 años. Los estudiantes de primer ingreso de diferentes Carreras y docentes varios del recinto Rubén Darío también fueron parte de estas unidades y se les aplicó a un 25% del universo que equivale a quince carreras seleccionadas.

La aplicación de la encuesta dirigida a los estudiantes de primer ingreso fue con el objetivo de conocer el nivel de Formación de Usuarios que estos tienen para una buena gestión de la información al momento que visitan la Biblioteca Central “Salomón de la Selva”, del Recinto Rubén Darío. Asimismo el grado de satisfacción en los servicios que esta unidad de información presta.

El universo de esta investigación ha sido 3,053 estudiantes de primer ingreso, tomando como referencia para la muestra el 25% equivalente a 763 estudiantes de los cuales fueron seleccionados para la encuesta el 13% únicamente equivalente a 100 estudiantes encuestados. En cuanto a los docentes por ser esta una población mínima que visita la biblioteca en un 5% solamente se les consultó brevemente de manera informal para conocer su opinión sobre los servicios y las debilidades que ellos presentan al visitar la biblioteca y gestionar la información requerida, asimismo el motivo por el cual no visitan continuamente la biblioteca.

Toda la información recabada nos sirvió para conocer las razones de la problemática estudiada y plantearnos con los conocimientos científicos adquirido a lo largo de nuestra formación como Gestoras de la Información, la Propuesta de Programa de Formación de Usuarios, la que presentamos como parte esencial del Seminario de Graduación cuyo eje fundamental fue la Alfabetización Informacional. El programa tiene una estructura acorde con el desarrollo y las necesidades institucionales. Cerramos este trabajo presentando conclusiones y recomendaciones en función de contribuir en nuestra Universidad a avanzar en la cultura informacional.



**CAPÍTULO I:**  
**LA UNAN-MANAGUA COMO CONTEXTO DE LA  
PROPUESTA**

## **La UNAN-Managua como contexto de la Propuesta.**

### **1.1 Reseña histórica de la Biblioteca:**

Consideramos necesario ubicar el contexto del Problema en estudio y del cual se desprende la propuesta de elaboración del Programa de Formación de Usuarios en la Biblioteca Salomón de la Selva. Por ello iniciamos planteando el origen de la biblioteca dentro de la UNAN Managua.

La Biblioteca Central “Salomón de la Selva” tiene su origen en Abril de 1969, que por disposiciones de las autoridades universitarias la bibliografía que se encontraba en las escuelas, se centraliza para dar origen a la conformación de una Biblioteca Central, ubicándose esta en una de las aulas del pabellón número dieciséis y contando con 12,000 volúmenes de todas las áreas del conocimiento científico. Según Rivera: (2003)

Con posterioridad en 1977, comienza a funcionar la Biblioteca con un área de 2400 mts<sup>2</sup> y con capacidad para atender a 360 usuarios con espacios para oficinas. Para 1980 se conoce con el nombre de Biblioteca Central “Salomón de la Selva”, en honor al escritor nicaragüense Salomón de Jesús Selva, conocido como Salomón de la Selva.

Esta biblioteca es una organización cuya principal función consiste en mantener un buen fondo bibliográfico actualizado y facilitar, mediante los servicios eficientes del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, de investigación y de educación.

Dentro de sus funciones, la biblioteca es el centro de actividades de más importancia en la vida académica de la universidad en la que se realizan diversos tipos de investigaciones, mediante sus recursos y servicios. Cuenta con recursos humanos capacitados, la infraestructura es 2400 mts<sup>2</sup>, (según plano) por lo que este espacio es insuficiente para albergar a toda la población estudiantil que cada año va creciendo, de igual manera el mobiliario no cubre la demanda.

La Dirección de la Biblioteca Central Salomón de la Selva promueve y difunde las pautas culturales que han conformado nuestra universidad, la investigación y la información como recursos valiosos para la toma de decisiones, por esto trabaja con un amplio compromiso social para mejorar y brindar un servicio de calidad a la comunidad de usuarios de forma rápida y eficaz .

Los últimos años han supuesto un gran cambio en la Biblioteca Central “Salomón de la Selva”, jerárquicamente esta unidad de información depende de la Vicerrectoría Académica, y se ubica en el costado norte, frente al pabellón 24 de Medicina, o bien, de la entrada principal de la UNAN-Managua 300 mts. al sur aproximadamente. (Ver anexo No. 2 )

La Biblioteca Central “Salomón de la Selva” cuenta con diferentes tipos colecciones y en su mayoría actualizadas, organizadas de acuerdo a las diez áreas del conocimiento, procesadas con el Sistema Decimal Melvin Dewey. Asimismo, cuenta con la suscripción de bases de datos especializadas a través del Programa para el Fortalecimiento de la Información para la Información (PERII), el cual es un Proyecto creado por el Consejo Nacional de Universidades de Nicaragua (CNU). (Ver anexo No. 3 )

También cuenta con Misión y Visión fundamentadas en valores como **Profesionalidad** que se manifiesta en la orientación al cliente, sentido de responsabilidad y eficacia. **Compromiso** dirigido hacia dos vertientes con la institución entendido como lealtad y el compromiso social que engloba respeto, tolerancia y cortesía. **Comunicación** que implica cooperación, saber escuchar y trabajo en equipo y la **Mejora Continua** en todos sus procesos.

La Biblioteca Universitaria “Salomón de la Selva”, está inmersa en un entorno cambiante. Este cambio viene dado directamente por el nuevo modelo educativo, y ante esta situación, la biblioteca debe contar con un instrumento de Formación de Usuarios formal para poder adaptarse a este nuevo modelo y poder ser un participante activo en este nuevo marco y así promover su papel en el ámbito educacional.

La Formación de Usuarios tradicional se está viendo afectada también por este cambio de modelo y por las tendencias que desde los años 90 la desarrollan, de tal forma que ya no se centraría sólo en enseñar a usar herramientas, sino que ampliaría su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma. Y no podemos olvidar el papel fundamental que ha tenido el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, ya que han contribuido enormemente al desarrollo de esta nueva alfabetización del usuario.

## **1.2 Situación de la Educación Informacional en el Recinto Rubén Darío.**

Para conocer los niveles de Educación Informacional que poseen estudiantes y docentes dentro del Recinto Universitario “Rubén Darío”, realizamos unas series de entrevistas y encuestas para la recopilación de la información, dando como resultado que los docentes no visitan la biblioteca, debido a que cuentan con bibliografía especializada en los Centros de Documentación de la Facultad a la cual pertenecen, otro motivo es por que adquieren su propio material de enseñanza, tienen acceso a páginas web, cuentan con su propio equipo informático y también consideramos que otros docentes tienen poca cultura general de la utilización de la biblioteca.

En relación a las entrevista realizadas a los bibliotecarios de la UNAN- Managua sobre la problemática que presentan los estudiantes al momento de gestionar su información y si la misma cuenta con un Programa de Formación de Usuarios, y si es factible la implementación de un Programa formal dentro de la biblioteca, consideran que donde más presentan debilidades los estudiantes es realizar la búsqueda de información en el Catálogo Electrónico, pero con las charlas que se realizan dentro de la biblioteca y visitas guiadas la instructora realiza demostraciones de cómo deben hacer la búsqueda.

Asimismo, se observo en el análisis de los resultados que el estudiante que puso interés en aprender a utilizar el Catálogo es el que no presenta dificultad en esto. A la vez esto sirve como una evaluación para poder diagnosticar el nivel de aprendizaje de ellos.

En cuanto a la existencia de un programa formal de Formación de Usuarios, este no existe como documento escrito o manual, pero es un servicio que la biblioteca brinda cuando se le demanda únicamente, y que debido a que es un servicio que se demanda ocasionalmente, es la razón que aún no existe este documento formal, esto implica contar con más presupuesto para cubrir los gastos de su implementación, pero la dirección de la biblioteca está anuente a formalizar a través de un instrumento de inducción este tipo de educación ya que este está incluido en los diferentes servicios que brinda la biblioteca y están conscientes de la importancia de contar con un programa formal.

Es por tal razón, que este programa debe implementarse, porque uno de los objetivos estratégicos en el área de extensión y proyección social es la formación académica integral a la comunidad universitaria para responder con servicio de calidad y con visión multidisciplinaria, compartir experiencias con modelos educativos que se adaptan a la realidad de la universidad versus biblioteca, ya que las competencias informacionales e informática así como las relacionadas en el trabajo corporativo forman parte de una competencia transversal.

De igual manera analizada las encuestas se obtuvo los resultados siguientes que ayudan a comprender mejor la problemática en cuestión. (Ver anexo No. 4 )

La mayoría de los estudiantes hacen uso de la Biblioteca diariamente y el servicio más utilizado es la consulta en sala (ver anexo gráfico N.1 y 2).

En cuanto a la valoración de los servicios bibliotecarios, se considera que los servicios son muy bueno. (Ver gráfico No. 3).

Con respecto a la bibliografía con que cuenta la biblioteca esta se encuentra muy poca actualizada. (Ver gráfico No. 4).

La información contenida en el formato impreso es el mayormente utilizado por los estudiantes dentro de la Biblioteca. (Ver gráfico No. 5).

Las formas que utilizan para localizar la información dentro de la biblioteca, es haciendo uso del Catálogo Automatizado y consultando al bibliotecario. (Ver gráfico No. 6).

De acuerdo al horario de atención que brinda la biblioteca central, se considera muy bueno. (Ver gráfico No. 7).

La Formación de Usuarios que tienen los estudiantes dentro de la biblioteca central "Salomón de la Selva" ha sido de forma personalizada. (Ver gráfico No. 8).

Dada la importancia que tiene la Formación de Usuarios en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, consideramos que es viable la implementación del Programa de Formación de Usuarios en la Biblioteca Central Salomón de la Selva, de acuerdo a la información obtenida en las encuestas. (Ver gráfico No. 9).

El gráfico No. 10 muestra las diferentes carreras que fueron seleccionadas para realizar la encuesta a los alumnos de primer ingreso de la UNAN-Managua y el porcentaje de cada una de la muestra de ellas.

**CAPÍTULO II:**

**DISEÑO DE LA PROPUESTA DEL PROGRAMA DE  
FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA  
SALOMÓN DE LA SELVA.**

## **2.1 Panorama de la teoría de la Formación de Usuarios en la literatura profesional**

Antes de establecer los objetivos y diseño de nuestro Programa de Formación de Usuarios, para posteriormente redactar el proyecto, queremos presentar un panorama del ámbito de las Bibliotecas Universitarias y especialmente en la experiencia de la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua.

Los autores García & Díaz:(2007) Expresan que la Formación de Usuarios es una actitud permanente, en el sentido de que es una labor que se aborda constantemente en el proceder del profesional bibliotecario. La experiencia con que contamos en la Biblioteca Universitaria “Salomón de la Selva” de la UNAN-Managua, en cuanto a la Formación de Usuarios es a través de charlas que permite profundizar en el conocimiento de los servicios y recursos que esta ofrece. La formación se lleva a cabo a través de visitas guiadas, charlas explicativas.

Una vez organizados los grupos, se realizaran distintas sesiones para que cada uno de ellos pueda solicitar la que más se adapte a sus necesidades y tenga la capacidad de:

- Acceder a la información con eficiencia y efectividad
- Evaluar la información de forma crítica y competente
- Usar la información de forma correcta y creativa
- Buscar información relevante a intereses personales
- Apreciar y disfrutar la literatura y otras expresiones creativas de información
- Esforzarse por la excelencia en la búsqueda de información y generación de conocimiento
- Reconocer la importancia de la información en una sociedad democrática

- Practicar un comportamiento ético respecto a la información y la tecnología de la información
- Participar efectivamente en grupos para perseguir y generar información
- Carta de servicio

## 2.2. Características del Programa de Formación de Usuarios

El principal objetivo de la biblioteca universitaria es satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria. Los servicios de la biblioteca son, junto con sus recursos (económicos y materiales) y su personal, los instrumentos que permiten conseguir el objetivo mencionado. El nivel de los servicios bibliotecarios dependerá en gran medida de la organización de la biblioteca. Las cuestiones relacionadas con el acceso a la información y las capacidades de los usuarios para la consulta y uso de la misma se han convertido en un tema importante en la literatura profesional.

El Programa de Formación de Usuarios se caracteriza porque **permite a los individuos no sólo saber usar las Bibliotecas, sino dominar las habilidades y estrategias para informarse y usar la información**, lo que implica conocer las fuentes, saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información de ellas.

En esta concepción lo que se abarca va más allá de la tradicional Formación de Usuarios, porque no nos preocupa sólo la información documental accesible en o desde las Bibliotecas, y nos implicamos no solo en enseñar las habilidades de buscar y localizar, sino también las de comprender, usar y comunicar la información y lograr conocimiento en la enseñanza-aprendizaje de estas habilidades.

### **2.3. El Programa de Formación de Usuarios que se propone tiene como Misión:**

Desde que se han generalizado las nuevas tecnologías de la información, las bibliotecas, aunque conservan sus funciones originarias de almacenamiento y conservación de sus colecciones, se conciben cada vez más como centros difusores de información no limitados a su propio fondo. En el contexto de la educación superior, consideramos este servicio como prioritario de la biblioteca universitaria. Es el método más efectivo para potenciar el aprovechamiento de los propios fondos y recursos de información.

**La misión de este Programa de Formación de Usuarios es potenciar y formar en habilidades de información a los usuarios y crear un equilibrio en los niveles de Alfabetización Informacional** en los bibliotecarios de la Biblioteca Central “Salomón de la Selva” a partir de la formación y desarrollo de habilidades informativas que respondan a su desempeño como un profesional competente a través de un Programa de Formación de Usuarios.

### **2.4. Metas y Objetivos Generales del Programa de Formación de Usuarios:**

El objetivo general de este Programa es la realización de actividades que **permitan a los usuarios conocer mejor el funcionamiento, los servicios y los recursos de la biblioteca**. Este objetivo es el marco general en el que se engloban todas las acciones reflejadas en la programación del Plan y nacen del carácter de la biblioteca como servicio académico básico de apoyo a la docencia y la investigación. Cada curso en concreto tendrá sus objetivos específicos.

Podemos detallar más los objetivos de la Formación de Usuarios enunciando los recursos y servicios que van a ser objeto de los distintos niveles de formación informacional:

- Formar y capacitar a los diferentes tipos de usuarios de la comunidad universitaria en el conocimiento, uso y aprovechamiento de los servicios y en el manejo de las diferentes fuentes de información disponibles en la Biblioteca en sus diferentes soportes.
- Enseñar a buscar información bibliográfica y documental en Internet.
- Enseñar el uso y manejo de las herramientas que tiene la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua para localizar y acceder a la información sobre las distintas disciplinas.
- Dirigir al usuario en su camino hacia la plena integración en la sociedad de la información.

**Inversión de tiempo:** Estas actividades se realizarán una vez por semestre con una duración máxima de una hora a cada grupo.

## **2.5. Estructura de diseño de “Programa de Formación de Usuarios”**

### **Fase Inicial**

Crear un equilibrio en los niveles de Alfabetización Informacional en los bibliotecarios de la Biblioteca Central “Salomón de la Selva” a partir de la formación y desarrollo de habilidades informativas que respondan a su desempeño como un profesional competente, de esta forma el bibliotecario estará capacitado para desarrollar la Formación de Usuarios exitosamente.

Con la elaboración de este Programa, la biblioteca asume una actitud activa y dinámica para dar respuesta a las necesidades informativas de sus usuarios, antes de que éstos planteen la pregunta. En este sentido, los cursos de

formación se pueden entender como la ampliación sistematizada y organizada, de la actividad del Servicio de Información bibliográfica.

Los responsabilizados con la ejecución del programa tomarán como referencia los resultados del diagnóstico de los participantes con categoría científica o sin ella, las orientaciones de cada etapa, los contenidos a impartir mediante los diferentes métodos de enseñanza-aprendizaje, en forma flexible y creativa y buscando que quienes necesitan esta formación sientan la necesidad de participar en los procesos formativos y educativos sobre la base de sus intereses y necesidades.

La biblioteca ofrecerá, las siguientes tipologías de cursos según el nivel de conocimiento de cada grupo:

- Sesiones básica o introductoria
- Sesiones instrumental o avanzada
- Sesiones temática o específica
- Sesiones a la carta

### **Metodología a emplear (Métodos, medios y formas)**

El método empleado será el problémico en distintos procedimientos. Se desarrollará una clase práctica en función de exponer los resultados del trabajo realizado para evaluar la información a partir de las orientaciones de la actividad dadas por el instructor de acuerdo a las necesidades de cada grupo.

**Formas de enseñanza en general:** Desarrollo de conferencias, comentarios de libros, visitas guiadas, clase práctica, trabajo grupal, cursos sobre distintos temas de interés y en forma de entrenamiento.

### **¿A quién va dirigido?**

El primer paso en el proceso de elaboración de un plan debe ser un examen de las necesidades que se pretenden cubrir a través de perfiles de usuarios, para

adecuar la oferta de contenidos del plan de formación a las demandas de información de la comunidad universitaria.

### **Orientado a:**

- Alumnos de nuevo ingreso como grupo prioritario
- Alumnos de años académicos superiores
- Personal Docente e Investigador
- Personal Administrativo

### **Materiales a utilizar**

Los materiales de autoformación a utilizar:

- Guías de la biblioteca (horarios, puntos de servicio, normativa de préstamo, Recursos de información disponibles, etc.) en trípticos y en la página web.
- Manuales de normas de uso, reglamentación y procedimientos de trabajo para uso interno del personal de la biblioteca.
- Catálogos impresos de revistas de la Hemeroteca.
- Guía de uso del Catálogo Electrónico (en papel y el en la página web)
- Listados de bases de datos disponibles por materias.
- Manuales de uso de las bases de datos (en papel y en la página web).
- Equipos informáticos
- Cartas de servicios de la biblioteca
- Presentación PowerPoint

- Trípticos de las bases de datos especializadas y del acceso a revistas electrónicas, ofrecidos en la página web de la Biblioteca
- Perfiles de usuarios para detectar mejor las necesidades de los diferentes grupos de usuarios que se pretende formar
- Preguntas más frecuentes (en la página web).
- Recopilaciones de enlaces de Internet por materias.
- Listados de publicaciones electrónicas accesibles desde la Universidad, alfabéticos y por materias.
- Plan general de respuesta de la UNAN-Managua ante desastre y ruta de evacuación definidas en la Biblioteca y punto de reunión.

Toda esta información debe estar reunida y estructurada en una página web a la que se pueda llegar enlazando desde la página principal de la biblioteca.

Con estos productos podemos conseguir una mayor difusión de los servicios de la biblioteca y en definitiva, contribuir al objetivo principal de apoyo a la función docente e investigadora de la comunidad universitaria.

## **Segunda Fase**

**En estas fases podemos establecer dos niveles:** Los alumnos de nuevo ingreso y alumnos de años académicos superiores.

### **Uso y Manejo de la información**

**Los alumnos de nuevo ingreso** necesitan que se les facilite e induzca el conocimiento de la biblioteca y sus servicios, la localización y acceso a los

fondos bibliográficos, y una introducción en los recursos bibliográficos básicos.

**A este grupo se les brindará sesiones básicas o introductorias:** Sesiones básicas o introductorias: sesiones con contenido de carácter general, descriptivo o explicativo de la biblioteca, su estructura y sus servicios, especialmente destinado a los alumnos de nuevo ingreso.

Serán necesarias sesiones de bienvenidas y de iniciación a las búsquedas en el Catálogo Electrónico, así como una presentación de la página web de la Biblioteca.

**Los alumnos de años académicos superiores** ya conocen los servicios básicos (préstamo en sala y a domicilio, lectura en sala, etc.), pero necesitan adquirir un mejor conocimiento de los recursos de información generales que ofrece la biblioteca.

Se les brindará **Sesiones instrumentales o avanzadas:** estas se refieren a la utilización de los instrumentos básicos de la búsqueda de información: Catálogo Electrónico de la biblioteca y otros Catálogos disponibles en línea, acceso a los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca (revistas electrónicas, bases de datos), uso de Internet como fuente de información.

### **Tercera Fase**

#### **Recuperación de la Información. Posgrado**

Para el personal **docente e investigador** se ofrecerán también **Sesiones temáticas o específicas:** destinadas a facilitar el uso y manejo de todos los recursos de información disponibles en un área temática específica. Son sesiones del tipo *Fuentes de información* sobre recuperación de información en un área de

conocimientos concreta, o *Bases de datos* sobre cómo utilizar determinadas bases de datos, y recursos electrónicos de su interés.

Como especialistas de su materia, en general son conocedores de las fuentes de información de su especialidad. Es preciso ofrecerles posibilidades de actualización cuando se producen cambios significativos en los recursos de información: la aparición de versiones electrónicas de revistas de su especialidad, nuevas bases de datos, nuevos modos de acceso, etc. Dada su especificidad, estas sesiones se organizarán cuando se detecte su necesidad. De igual manera el **personal administrativo** que solicite este tipo de formación.

**Sesiones a la carta:** la biblioteca debe tener la capacidad de responder a necesidades de formación diferenciadas y que pueden surgir una vez configurado y difundido el programa de formación.

Estas sesiones permitirán cubrir peticiones nuevas, o que no se ajusten al calendario ofrecido, o que se adecuen a un grupo muy específico de usuarios (de una asignatura o de un grupo de investigación determinados, por ejemplo).

**Oferta de materiales de autoformación:** como complemento a las sesiones se ofrecerán todos los materiales de apoyo de las sesiones (guías de la biblioteca, manuales de bases de datos, guías y recopilaciones de recursos de información) de modo organizado en una página web, para que estén siempre disponibles. Se trata de crear un mostrador de referencia virtual, en donde se presente el acceso a toda la información bibliográfica que genera la biblioteca: catálogos, guías, novedades, preguntas más frecuentes, tutoriales, etc.

## **2.4 Recursos Humanos y Económicos.**

Compartimos la afirmación de Ordóñez: (2000) de que “todo el personal de la biblioteca, a cualquier nivel, participa de una forma u otra en la Formación de Usuarios...Todos los bibliotecarios están implicados en el sistema de información de la biblioteca”.

Es muy importante que todo el personal conozca el Programa de Formación Usuarios y tenga acceso en todo momento a la documentación de apoyo de los diferentes cursos: las guías y las recopilaciones de fuentes de información estarán disponibles en la página web de la biblioteca y en todos los puntos de servicios (bibliotecas y anexos de atención a usuarios).

El personal encargado de dar las charlas y los cursos recibirá formación en dos aspectos fundamentales: habilidades didácticas y técnicas de comunicación, y conocimiento y evaluación de los recursos de la especialidad.

Estos cursos pueden formar parte del Plan de Formación del Servicio de Recursos Humanos de la Universidad, dentro del Plan Estratégico Específico. Es importante que también reciban cursos sobre uso del Catálogo Electrónico, fuentes de información y bases de datos, los encargados de la atención a usuarios, así como los que prestan servicio en hemeroteca y los que atienden al público en general.

**Quienes impartan los cursos deben cumplir con los siguientes requisitos:**

- Poseer habilidades para la enseñanza y el trato con las personas; ética y relaciones humanas.

- Conocer el resultado del diagnóstico realizado para medir el nivel de formación que poseen los participantes con vistas a introducir el desarrollo de las habilidades y destrezas.
- Saber desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje de forma personalizada o en grupo.
- Integrar y aplicar las tecnologías educativas en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Saber utilizar los materiales educativos, los medios impresos y estar actualizado en las tecnologías.
- Aprender a mejorar sus habilidades como facilitadores del aprendizaje (Pedagogía), y tener en cuenta la diferencia de aprendizaje de los estudiantes.

### **Recursos económicos**

Para la implementación de este Programa, se debe contar con un presupuesto asignado para esta actividad, y aprovechar que se cuenta con algunos recursos dentro de la Unidad de Información que propician la apertura del programa.

### **Formación de los formadores.**

Elaboración del calendario de la campaña de difusión y la puesta en marcha del programa: actividades publicitarias, relaciones públicas, recepción de solicitudes, etc. Puesta en marcha del programa: realización de las sesiones.

Evaluación: realización y análisis de las encuestas a los asistentes y al

profesorado.

## **2.5 Calendario**

Se debe establecer un calendario en el que figuren las especificaciones de cada sesión formativa. El calendario debería incluir información detallada sobre las cuestiones prácticas de cada sesión, incluidos detalles tales como quién imparte el curso, qué equipos se necesitan, cuándo debe estar todo listo y quién es el responsable de ello.

## **2. 6. Valores a potenciar**

Entre los principales valores que se potenciaran con este Programa se encuentran el profesionalismo, el compromiso social, la laboriosidad, la responsabilidad con la labor que desempeñan los participantes y amor a la profesión.

<b>OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	<b>TAREAS IMPLICADAS</b>
1. Saber delimitar el objetivo de la búsqueda	<p>Descomponer el tema de la búsqueda en las distintas facetas (lluvia de ideas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer jerarquías y relaciones de subordinación entre los distintos conceptos</li> <li>- Determinar correctamente los términos de la búsqueda</li> <li>- Conocer las etapas del trabajo intelectual</li> <li>- Conocer las características de los distintos sistemas de restitución de la información</li> <li>- Temporalizar la tarea</li> </ul>
2. Saber localizar la información en un centro documental	<p>Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos correctamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca</li> <li>- Conocer la función de cada uno de los catálogos</li> <li>- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos</li> </ul>
3. Localizar la información en los documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información en los documentos impresos: sumarios e índices</li> <li>- Utilizar correctamente los instrumentos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.</li> <li>- Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas.</li> </ul>
4. Conocer y utilizar los distintos tipos de información	<p>Evaluar la idoneidad del documento en relación al tema de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, dossiers informativos, trabajos de fin de cursos, bases de datos en línea.</li> <li>- Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico de la información.</li> </ul>
5. Saber reelaborar la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Saber tomar notas y clasificarlas</li> <li>- Redactar fichas analíticas</li> <li>- Citar correctamente las fuentes informativas</li> <li>- Elaborar resúmenes, esquemas, gráficos</li> </ul>

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **Conclusiones y Recomendaciones**

De acuerdo al tema de investigación encontramos a través de la información recopilada lo siguiente:

- Que se implemente el Programa que proponemos sobre la Formación de Usuarios en la Biblioteca Central Salomón de la Selva.
- La principal debilidad que presentan los estudiantes al visitar la biblioteca central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua, es la utilización del catálogo electrónico.
- El tipo de Formación de Usuarios más brindada dentro de la biblioteca es de forma personalizada, según encuesta.
- La biblioteca central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua no cuenta con un programa formal de Formación de Usuarios.
- La implementación del programa de Formación de Usuarios dentro de la Biblioteca Central Salomón de la Selva de la UNAN-Managua, es factible de acuerdo a las condiciones con que se cuenta.
- Este programa contribuirá en gran manera a un mejor desarrollo académico de acuerdo nuevo modelo educativo de la comunidad universitaria.

De acuerdo a las debilidades encontradas tanto en los bibliotecarios, como en los estudiantes encuestados en la investigación realizada recomendamos lo siguiente:

- La Biblioteca Central “Salomón de la Selva” continuará promoviendo sesiones de Formación de Usuarios a nivel individual o colectivo; desarrollar programas para la formación continuada y también actividades de extensión bibliotecaria como un servicio que brinda a la comunidad universitaria.
- La biblioteca como ente rectora seguirá siendo aula de autoformación, por eso debe garantizar la interrelación de los usuarios con los fondos existentes en ella.
- La Biblioteca dentro del nuevo marco de Transformación Curricular continuará innovando para ser pionera en la instalación de nuevos procedimientos técnicos y, dentro del ámbito de su competencia, en el desarrollo de algunos de ellos.
- La Biblioteca seguirá proporcionando los recursos y el apoyo que los usuarios necesitan para poder localizar, seleccionar y recuperar la información existente en la propia Biblioteca o en otros centros externos por medio de redes informáticas y disponer del apoyo técnico para el correcto funcionamiento de esta tecnología.
- Para la lectura de materiales en soporte magnético, óptico, microformas, etc. debe disponer de equipos apropiados, que permitan también su edición y reproducción.

- Gestionar ante las autoridades competentes la aplicación de este Programa de Formación de Usuarios y se asigne mayor presupuesto para los recursos necesarios tanto tecnológicos como humanos.
- Que el bibliotecario tenga más comunicación sobre las actividades docentes, que les permitan desempeñar un papel más significativo y activo en la sociedad, donde los docentes establezcan el contexto para el aprendizaje y motivación del estudiante para que exploren lo desconocido.
- EL Bibliotecario debe Coordinar la evaluación y selección de los recursos de información para los programas de estudio y servicios, organizar y mantener las colecciones y los puntos de acceso a la información.
- Debido a la transformación curricular que se incluya en el plan estratégico de la Universidad Nacional Autónoma en los planes de estudio el programa de Formación de Usuarios, incluida en alguna asignatura para que el estudiante que ya lo ha cursado muestre un nivel de dominio del material enseñado: cognitivo, operativo y reflexivo.
- Realizar perfiles de usuarios para conocer las necesidades de los estudiantes.
- Actualización constante del Programa de Formación de Usuarios de acuerdo a las necesidades que surjan.
- Potenciar la imagen de la biblioteca en este momento de cambio, dando a conocer servicios y recursos que pueden tener una mayor utilización y aprovechamiento si sabemos difundirlos adecuadamente.
- Desarrollar mecanismos para la Implementación del Programa de Formación de Usuarios para facilitar el control de la información necesaria y

en la toma de decisiones, el eficiente funcionamiento de los directivos y el aumento de su cultura Informacional.

- Recopilar, completar, actualizar y poner a disposición de la comunidad universitaria, tanto de forma impresa como en una página web, las guías, manuales, folletos explicativos, recopilación de recursos, etc. ligados a la formación de usuarios y a la actividad de información bibliográfica, de modo que estén siempre disponibles como materiales para la autoformación y la consulta en el momento necesario.
  
- Conseguir una integración real de la actividad formativa de la biblioteca en el proceso docente y formativo general de la Universidad, así como potenciar el papel de la biblioteca como proveedora de recursos de información al servicio de la investigación.

## **FUENTES**

## FUENTES

- Bruce, Christine Susan. (2003). “Las siete caras de la Alfabetización en Información en la Enseñanza Superior”. Espinada España: Universidad de Murcia.
- Cruz Domínguez, Idalmys Gisela. (2009). “Programa de Alfabetización Informacional para bibliotecarios”. Cuba: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Galán Amador, Manuel. (2009). “Metodología de la Investigación”. Consultado en: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/03/recoleccion-de-datos-en-la.html>.
- Gómez S., Andrés. (2001). “La Enseñanza de las habilidades informativas”. Guadalajara, Jal. Universidad Autónoma de Guadalajara. file:///C:/Documents%20and%20Settings/user/Escritorio/Doc.%20Consulta%20Tesis/E nse%F1anza%20de%20habilidades%20informativas.htm
- Hernández, S. (2006). Metodología de la Investigación. México. McGraw-Hill Interamericana.
- IFLA. (2005). Directrices sobre Desarrollo de Habilidades Informativas para el Aprendizaje Permanente. México. Universidad Veracruzana.
- López Zazo, Ruth. (2007). Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para una CRAI. –Madrid: Universidad de Complutense.
- Martí Lahera, Yohannis. (2007). “Alfabetización Informacional”. Buenos Aires. Alfagrama.

- Miranda Arguedas, Alice. (2009). "Retos de la Alfabetización informacional" disponible en: [www.peri.net.ni/pdf/01/05.pdf](http://www.peri.net.ni/pdf/01/05.pdf).
- Monfasani & Curzel. (2008). "Usuarios de la información: formación y desafíos". Buenos Aires. Alfagrama.
- Ordóñez Cocoví, E. (2000)." Formación de usuarios: la experiencia en la Biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla. En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*" Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
- <http://www.unan.edu.ni/biblio/biblioteca.html>.
- [web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Catalogo.PDF](http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Catalogo.PDF)

#### **Fuentes Documentales:**

- Informe Trimestral sobre las actividades realizadas en la Biblioteca Central "Salomón de la Selva". Comprendida entre Septiembre hasta Diciembre 2012.
- Rivera Marín, Sidar Enrique. (2003). "Estado situacional de bibliotecas y centros de documentación". Managua: Universitaria.
- "Modelo educativo, normativa y metodología para la planificación curricular 2011". (2011). Managua. UNAN.

## Fuentes Orales

### Entrevistas a

- Espinal, Nohemí. Directora Biblioteca Pablo Antonio Cuadra UAM. Noviembre, 2012.
- Flores, Eliud Ninoska. Responsable de Procesos Técnicos. Biblioteca Central Salomón de la Selva. UNAN-Managua. Octubre, 2012.
- García, Lázaro José. Responsable de Servicio al Público. Biblioteca Central Salomón de la Selva. UNAN-Managua. Octubre, 2012.
- Juárez, Patricia. Directora Biblioteca UPOLI. Noviembre, 2012.
- Sánchez Tijerino, Cecilia. Referencista. Biblioteca Central Salomón de la Selva. UNAN-Managua. Octubre, 2012.
- Vallecillo Flores, Maritza. Directora Biblioteca Central Salomón de la Selva. UNAN-Managua. Octubre, 2012.

## **ANEXOS**

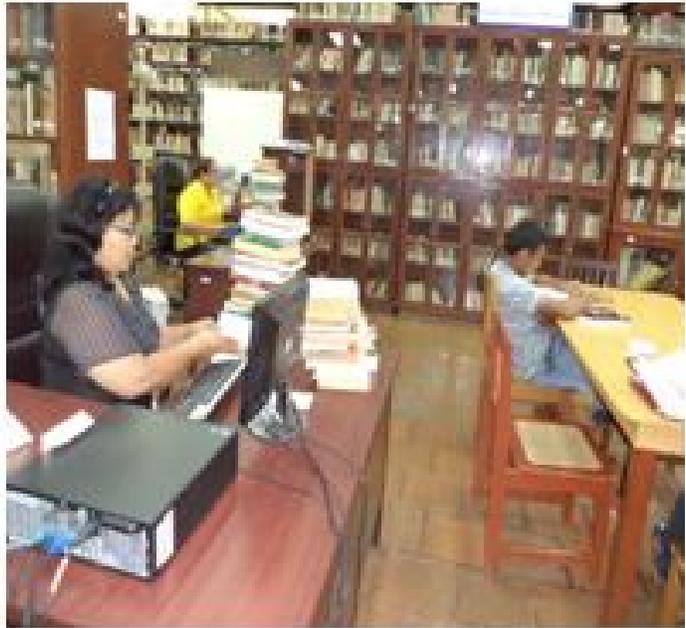
**EN LA BIBLIOTECA CENTRAL SALOMÓN DE LA SELVA DE LA UNAN-HANAGUA SE CUENTA CON EQUIPOS INFORMÁTICOS GRACIAS A LA EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS PARA REALIZAR LOS DIFERENTES PROCESOS DE LA INFORMACIÓN**

**Anexo No. 1**

**LABORATORIO DE INTERNET**



**ÁREA DE REFERENCIA**



**ÁREA DE PROCESOS TÉCNICOS**



# BIBLIOTECA CENTRAL "SALOMÓN DE LA SELVA" DE LA UNAN- MANAGUA EN LA ACTUALIDAD

Anexo No. 2

Problemática en la búsqueda de información que se presenta en esta unidad de Información, donde los estudiantes de nuevo ingreso tienen dificultades en utilizar el catálogo electrónico debido a la falta de una buena formación de usuarios para el uso debido de todo el funcionamiento de esta.



Lic. Maritza Vallecillo Flores,  
Directora de la Biblioteca



Los estudiantes que no han tenido Formación de Usuarios, optan por Buscar al bibliotecario para que les resuelva sus necesidades de Información y evitar usar el fichero porque no lo saben utilizar.

**ENTRADA PRINCIPAL DE BIBLIOTECA CENTRAL  
"SALOMÓN DE LA SELVA"  
UNAN-MANAGUA**



**Entrada actual de Biblioteca Central "Salomón de la Selva"  
UNAN-Managua**

# **COLECCIONES CONTENIDAS EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "SALOMÓN DE LA SELVA" UNAN-MANAGUA**

Anexo No.3

**COLECCIÓN GENERAL ORDENADA SEGÚN EL SISTEMA DECIMAL HELVIN DEWEY, EN LAS NUEVE ÁREAS DEL CONOCIMIENTO**



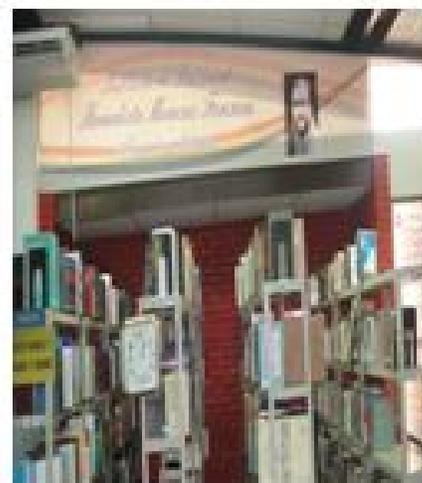
**COLECCIÓN DEL POETA  
CARLOS MARTÍNEZ ENríAS**



**BASES DE DATOS  
ESPECIALIZADAS**

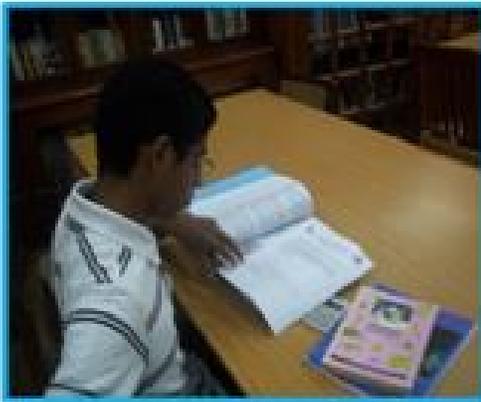


**COLECCIÓN PERSONAL DOCTOR  
BENEDICTO MENESES FORSECA**



# REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES

## Anexo No. 4



ALUMNAS DE GESTIÓN DE LA  
INFORMACIÓN REALIZAN  
ENCUESTAS A ESTUDIANTES  
DE NUEVO INGRESO

