



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE
LA INFORMACIÓN

**Habilidades informativas para mejorar el acceso a la
información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad
Nacional del Agua**

INFORME PROFESIONAL

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

AUTOR

Deyvi Iván Alvarado Pisconte

LIMA – PERÚ
2014

A mis padres: Juan y Cristina, que con su ejemplo,
apoyo, cariño y comprensión, supieron guiar mis pasos,
ayer, hoy y siempre en los momentos difíciles y alegres de mi vida.

A mi adorada esposa Jhoana y a mi pequeños Nicolás y Luis Felipe,
motores para seguir adelante y culminar mis proyectos.

A todas las personas que perseveran y nunca se dan por vencidas...

Agradecimientos

Agradezco de manera especial a mi asesora,
Lic. Elizabeth Ascencio, por su tiempo,
orientación y dedicación, a mis informantes,
Lic. Ruth Alejos y Dr. Alonso Estrada por sus
observaciones y consejos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema.....	11
1.2	Antecedentes.....	13
1.3	Justificación.....	16
1.4	Objetivos.....	18
1.5	Metodología.....	19
1.6	Marco teórico.....	20

CAPÍTULO II MARCO TEORICO

2.1	Unidades de Información: acceso y uso de la información.....	24
2.1.1	La Biblioteca Especializada.....	25
2.1.2	Bibliotecas Gubernamentales.....	26
2.2	Evolución de las habilidades informativas en bibliotecas.....	27
2.3	Formación de usuarios.....	28
2.4	Capacitación e instrucción en habilidades informativas.....	30
2.5	Alfabetización informacional.....	32
2.6	Competencias y habilidades informativas.....	34

CAPÍTULO III HABILIDADES INFORMATIVAS PARA MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA (ANA)

3.1	Autoridad Nacional del Agua (ANA).....	37
3.1.1	Antecedentes.....	37
3.1.2	Misión, Visión y Valores.....	38
3.1.3	Organización.....	39
3.2	Autoridades Administrativas del Agua (AAA).....	39
3.3	Administraciones Locales del Agua (ALAS).....	40
3.4	Oficina del Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos.....	43
3.5	Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua.....	43
3.5.1	Misión, visión y función.....	44
3.5.2	Organización.....	44
3.5.3	Colección.....	46
3.5.4	Servicios.....	46
3.5.5	Infraestructura.....	47
3.5.6	Personal.....	48
3.6	Problema de uso de la información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua.....	50
3.7	Análisis e indicadores de la encuesta.....	52
3.8	Interpretación de los resultados.....	53

**CAPÍTULO IV PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL
PARA MEJORAR EL USO A LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA
INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA**

4.1	Programa de Alfabetización Informacional de la ANA.....	64
4.2	Cronograma.....	71
4.3.	Presupuesto.....	73
CONCLUSIONES.....		74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		75
ANEXOS.....		80

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1	Clasificación de los métodos instruccionales.....31
Tabla N° 2	Relación de las 14 AAA y su Ámbito Geográfico.....40
Tabla N° 3	Relación de las 72 ALA y su Ámbito Geográfico.....42
Tabla N° 4	Matriz de variable e indicadores.....54
Tabla N° 5	Grado de instrucción de los usuarios encuestados.....54
Tabla N° 6	Tipo de sexo de los usuarios encuestados.....55
Tabla N° 7	Tipo de profesión de los usuarios.....55
Tabla N° 8	Uso de los operadores booleanos.....57
Tabla N° 9	Uso de terminología apropiada.....57
Tabla N° 10	Búsqueda de información..... 58
Tabla N° 11	Tipo de fuentes de información que se consultan..... 60
Tabla N° 12	Tipo de soporte de información que prefieren en la institución... 61
Tabla N° 13	Temas de capacitación..... 63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Organigrama de la Autoridad Nacional del Agua.....	39
Gráfico N° 2 Organigrama de la Biblioteca Institucional de la ANA.....	45
Gráfico N° 3 Tipos de búsqueda en KOHA.....	56
Gráfico N° 4 Operadores booleanos del KOHA.....	56
Gráfico N° 5 Capacitación en la institución.....	59
Gráfico N° 6 Medios de difusión de información.....	59
Gráfico N° 7 Habilidades para la búsqueda de información.....	61
Gráfico N° 8 Importancia de implementar un programa de capacitación	62
Gráfico N° 9 Factibilidad de implementar un programa de capacitación	63

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Habilidades informativas para mejorar el acceso a la información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua” se realizó con el fin de conocer las limitaciones, necesidades de acceso y uso de la información por parte de los usuarios y profesionales que se encuentran en las diferentes sedes desconcentradas de la Autoridad Nacional del Agua.

El acceso y uso de la información hoy en día es fundamental para la formación profesional y para el desarrollo personal; por tanto, la necesidad de implementar estrategias que permitan obtener mejores resultados, en base a las preferencias para el acceso a la información, es un objetivo sumamente importante.

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

De esta manera se inició un trabajo de investigación que permita conocer la situación actual del acceso y uso de la información por los usuarios de la Biblioteca Institucional de la ANA, identificando y analizando sus principales limitaciones y necesidades; y a partir de los resultados, plantear una estrategia que permita iniciar y/o reforzar el uso de la información.

La Autoridad Nacional del Agua es un organismo adscrito al Ministerio de Agricultura y Riego, y tiene sedes desconcentradas en todo el Perú, las cuales están divididas en 14 Autoridades Administrativas del Agua y 72 Administraciones Locales del Agua, las cuales gestionan, conservan y protegen los recursos hídricos del Perú; son en estas sedes, donde observamos la

mayor cantidad de problemas de uso de información de los usuarios, esto debido a la falta de mecanismos apropiados para la búsqueda y recuperación de la información para el óptimo desarrollo de sus trabajos y el quehacer diario de sus funciones en la institución.

La Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua cuenta con recursos físicos y virtuales; brinda servicios de calidad a todos sus usuarios. Es por ello que para difundir los recursos y servicios disponibles es necesario implementar un programa de capacitación el cual mejore las habilidades informativas de nuestros usuarios.

El informe se ha desarrollado en cuatro capítulos, el primero contiene el proyecto base del informe profesional. En el segundo capítulo se amplía la información del marco teórico para una mejor visión del mismo, a través de la conceptualización sobre el uso de la información; el análisis de la formación de usuarios; los conceptos sobre capacitación, competencias y habilidades informativas de los usuarios; las unidades de información como medio de uso de información; estrategias para mejorar el acceso y uso de la información.

En el tercer capítulo, se describe detalladamente la estructura de la Autoridad Nacional del Agua, con una breve reseña de la institución; también se detalla la estructura, los servicios, las colecciones de la Biblioteca Institucional; en este mismo capítulo se realiza el análisis del cuestionario aplicado a 100 usuarios de la Biblioteca Institucional de la ANA, pertenecientes a las Sedes Desconcentradas, asimismo se muestran las tablas y gráficos de las preguntas respondidas las cuales se han agrupado por tipo de indicadores.

En el cuarto capítulo, se presenta la propuesta del Programa de Alfabetización Informacional, con la finalidad de mejorar las habilidades informacionales de los usuarios de la biblioteca institucional para que puedan tener un mayor acceso y uso de la información, esto se verá reflejado con la aplicación de los cursos que comprende dicho programa.

Finalmente, se presentan las conclusiones, tomando como referencia el análisis de los instrumentos de recolección de datos, obtenidos en el trabajo de campo (cuestionario).

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

Actualmente, la sociedad está experimentando un crecimiento rápido de información, y las bibliotecas cumplen un rol fundamental participando en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ofreciendo recursos de información en soportes físicos y virtuales así también como herramientas tecnológicas necesarias para acceder a ellas, lo que conlleva a tener en cuenta que estos recursos van aumentando en su producción y uso por los usuarios de las unidades de información.

El incremento de los recursos electrónicos, nos hace reflexionar sobre su almacenamiento y acceso dentro de las unidades de información, los procesos de selección y sistematización de materiales bibliográficos para nuestros usuarios reales y potenciales es indispensable.

El uso y el acceso de la información obliga a las unidades de información a tener bases de datos organizadas y disponibles en línea, esto se puede lograr mediante un trabajo coordinado y estructurado por procesos con las diferentes instancias de la institución que les permitirá compartir sus recursos de información con las demás instituciones.

El acceso a la información como uno de los objetivos principales de toda unidad de información, es una preocupación constante de los profesionales de la Bibliotecología, por lo que en el presente trabajo se propone una propuesta para facilitar los mecanismos para su uso.

La información que poseen las administraciones públicas y privadas desempeña un papel fundamental para el desarrollo de la democracia y en la realización del quehacer diario interinstitucional, también de los ciudadanos y de las empresas.

En el marco del análisis de la información técnica que poseen las administraciones públicas, no puede olvidarse que el acceso a la información ha evolucionado intensamente desde el reconocimiento formal hasta el reconocimiento de los derechos subjetivos del acceso a la información; es por ello que las instituciones públicas que administran y difunden información especializada tienen la necesidad de proponer e implementar nuevos servicios de información adecuados y óptimos para los usuarios que requieran información.

En ese contexto de uso, acceso y difusión de la información, la Autoridad Nacional del Agua (ANA) no es ajena a esta realidad; la ANA es el ente rector y la máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos, así también, es un organismo especializado adscrito al Ministerio de Agricultura y Riego; fue creada el 13 de marzo del 2008 por el Decreto Legislativo N° 997.

La Autoridad Nacional del Agua tiene como misión: administrar, conservar y proteger los recursos hídricos de las diferentes cuencas, optando por un desarrollo sostenible y una responsabilidad compartida entre el gobierno y la sociedad, incentivando la cultura del agua que reconozca su valor económico, social y ambiental.

La visión de la Autoridad Nacional del Agua es ser la Institución pública reconocida y legitimada como la máxima autoridad en la gestión integrada de los recursos hídricos y sus bienes asociados; cuenta con una Biblioteca Institucional, que depende directamente de la Oficina del Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos (OSNIRH).

La biblioteca institucional posee estudios e informes técnicos especializados en temas de recursos hídricos, así también podemos encontrar información referente a recursos naturales, flora, fauna, etcétera, los mismos que son muy solicitados y consultados por los usuarios de la sede central de la Autoridad Nacional del Agua, el problema y dificultad de uso de la información

que se ha detectado, es para aquellos profesionales que laboran en los órganos desconcentrados tales como las Autoridades Administrativas del Agua (AAA) y las Administraciones Locales del Agua (ALAS) ya que no cuentan con las técnicas y habilidades necesarias para la búsqueda y recuperación de información.

Este problema se debe a que en la actualidad la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua no cuenta con un programa de alfabetización informacional especializado en recursos hídricos el cual permita que los usuarios reconozcan sus necesidades informativas y les ayude a desarrollar sus habilidades informacionales.

1.2 Antecedentes

El acceso y uso de la información se facilita por un conjunto de acciones, mecanismos y estrategias importantes, que van desde la óptima conservación de los documentos y su adecuada organización; el conocimiento de las necesidades e intereses de los usuarios, hasta, las condiciones y horario del lugar donde se consultan las publicaciones, así como la labor formativa que se debe realizar con los usuarios; otro aspecto fundamental en relación con el acceso a los documentos, es lo relativo al marco jurídico o legislación desarrollada y vigente en cada país.

Existen diferentes trabajos de investigación en donde se plantean los programas de alfabetización informacional, como alternativa de mejora para optimizar las habilidades de uso y recuperación de la información, tanto a nivel nacional como internacional.

Rivera (2013), en su informe *Evaluación del taller de habilidades informativas del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, analiza conceptos sobre alfabetización informacional o habilidades informativas y se describen las principales normas sobre habilidades informativas emitidas por las principales asociaciones bibliotecarias, asimismo

evalúa el taller de Habilidades Informativas a través de un análisis con las normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información.

Gastelú (2013), en su informe *Formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres durante el periodo 2010-2012*, describe los conceptos básicos como formación de usuarios, alfabetización informacional y competencia informacional, también se hace mención a las Normas ACRL/ALA y sus indicadores de rendimiento, finalmente propone un nuevo programa con el propósito de mejorar de mejorar los talleres de Formación de Usuarios.

Aliaga (2013), en su informe *La formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte*, describe y analiza las principales normas internacionales y estándares internacionales sobre alfabetización informacional. Asimismo se propone una mejora para el programa de alfabetización informacional para la Biblioteca de la Universidad César Vallejo.

Verde (2012), en su tesis *Modelo de alfabetización informacional con el uso de las tecnologías de la información y comunicación a través de una biblioteca rodante o tecnobus en el distrito de Pueblo Libre (Lima)*, trata de dejar plasmadas las estrategias adecuadas para reducir la brecha digital e insertar a la comunidad del distrito de Pueblo Libre en la sociedad de la información mediante la implementación de proyectos de responsabilidad social; además nos presenta el modelo de alfabetización informacional que estará dirigido a la comunidad de Pueblo Libre.

Castro (2011), en su informe *Uso de las bases de datos en la sala de internet de la biblioteca de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad San Martín de Porres*, analiza el uso de las bases de datos especializadas de la biblioteca de la Facultad de Medicina a través de indicadores que evalúan los sitios web de las diferentes bibliotecas de salud. También propone un programa de capacitación en el uso de las bases de datos especializadas.

Novoa (2010), en su informe *Análisis del taller de formación de usuarios dictado por el Centro de Información del Instituto de Educación Superior Cibertec*, analiza el taller de formación de usuarios que se dicta en dicha institución, utiliza la matriz FODA para el diagnóstico situacional y propone como alternativa un nuevo taller virtual de desarrollo de habilidades informativas para los alumnos del Instituto Cibertec.

Quintanilla (2009), en su informe *Talleres de formación de usuario: experiencia de la Universidad Peruana Cayetano Heredia*, detalla el desarrollo de la formación de usuarios durante el año 2008, en cual se determina el nivel de satisfacción de los talleres en los alumnos de medicina de cuarto y quinto año y se identifican sus debilidades. Además propone una mejora en el desarrollo de los talleres mediante estrategias óptimas que cumplan con las necesidades de información encontradas en la encuesta que se elaboró.

En el marco internacional se analizaron y revisaron estudios de casos, entre los que podemos mencionar:

Ciau (2013) en su investigación *Diseño de un curso de habilidades informativas dirigido a estudiantes del nivel bachillerato*, analiza el diseño de un curso para el desarrollo de habilidades informativas adecuado a las necesidades y características de los estudiantes de bachillerato de la Universidad Autónoma de Yucatán, para que puedan identificar sus necesidades de información, así como buscar, organizar, sintetizar y evaluar la información, esto con el fin de que puedan utilizarla en asuntos académicos y en todos los ámbitos de su vida.

El trabajo *Introducción a la alfabetización informacional en la especialidad de bibliotecología y ciencias de la información* desarrollado por Quindemil (2010), expone ciertas consideraciones que se debe de tener en cuenta para introducir la alfabetización informacional en la titulación de Bibliotecología y Ciencias de la Información, se apoya en las técnicas de análisis documental para la revisión bibliográfica con la finalidad de conocer los

aportes del ALFIN a nivel nacional y mundial. Así también se revisan teorías, modelos pedagógicos, métodos de formación para identificar mejor las competencias informacionales de los profesionales de bibliotecología.

La investigación *Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud* elaborada por Fernández (2008), desarrolla una metodología que sirve de guía para los profesionales encargados de elaborar un proceso de ALFIN en las bibliotecas de las ciencias de la salud, así mismo dicho programa puede adaptarse a otras ramas y sectores del conocimiento y la actividad científica

Lau (2005), en su trabajo *Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente*, proporciona una estructura práctica para aquellos profesionales de la información que trabajan en programas educativos de educación básica y educación superior en sus esfuerzos para cubrir sus requerimientos de habilidades informativas actuales.

1.3 Justificación

La Bibliotecología como ciencia y técnica, tiene como función el proceso de control, almacenamiento, sistematización y difusión de la información, así como facilitar su acceso y uso. Es ahí donde radica la importancia del estudio, ya que como parte del almacenamiento se tiene la responsabilidad de organizar la documentación y poner al alcance de nuestros usuarios la información mediante los servicios de difusión desarrollado en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En esta sociedad de la información aparecen nuevos soportes y medios de difusión. Las bibliotecas especializadas ante este fenómeno están obligadas a proporcionar a sus usuarios información especializada confiable. Es por eso que la mayoría cuenta con variados recursos impresos y digitales como las bases de datos. Ahora bien, la formación de usuarios en el uso de estos

recursos es de vital importancia para que alcancen una autonomía en sus investigaciones.

La nueva sociedad, denominada por unos “de la información” y por otros “del conocimiento”, donde cada vez es más importante la gestión y el flujo de información apropiado, no solo desde las bibliotecas sino desde cualquier escenario donde se enfrenten a situaciones de exceso y explosión de información, exige asumir un nuevo rol que permita conocer y desarrollar habilidades y destrezas en el manejo y uso de ésta.

La IFLA (2003) define una publicación de Acceso Abierto como:

“Una publicación de acceso abierto es aquella que cumple las siguientes dos condiciones:

El autor (es) y titular (es) de los derechos de autor concede a todos los usuarios el derecho para acceder, de forma gratuita, irrevocable, a nivel mundial, perpetua (por la duración del derecho de autor aplicable) y obtener una copia, utilizar, distribuir, desempeñar y mostrar el trabajo públicamente y hacer y distribuir trabajos derivados, en cualquier medio digital para cualquier propósito razonable, sujeto al reconocimiento apropiado de autoría, así como el derecho a realizar un pequeño número de copias impresas para su uso personal.

Una versión completa del trabajo y todos los materiales suplementarios, incluyendo una copia del permiso mencionado, en un formato electrónico estándar adecuado, se deposita inmediatamente después de su publicación inicial en al menos un repositorio en línea el cual es apoyado por una institución académica, sociedad educativa, agencia gubernamental u otra organización bien establecida que tiene por objeto permitir el acceso abierto, distribución sin restricción, la interoperabilidad y el archivado a largo plazo.

La biblioteca institucional de la Autoridad Nacional del Agua, plantea una estrategia para facilitar el uso de la información que produce con el fin de poner al alcance de todos los usuarios los estudios que genera la institución, así como la información que proviene de otras instituciones relacionadas a los temas transversales de los recursos hídricos.

La estrategia que se implementará para mejorar el uso de la información en la Autoridad Nacional del Agua, y en especial en los órganos desconcentrados tales como las Autoridades Administrativas del Agua (AAA) y las Administraciones Locales del Agua (ALAS) es implementar un Programa de Alfabetización Informacional especializado en Recursos Hídricos, mediante el

cual los usuarios de la ANA puedan adquirir competencias necesarias para buscar y recuperar información para sus actividades profesionales.

Asimismo, este Programa de Alfabetización Informacional servirá como herramienta de capacitación y difusión del Repositorio Digital Agridrupal, que es un medio de acceso a la información de las personas que la requieran.

Los órganos desconcentrados (AAA y las ALAS) son los que carecen de información, esto se debe a que no cuentan con los recursos, conectividad, medios, mecanismos y estrategias necesarias para la búsqueda y recuperación de información precisa y oportuna que les permita la toma de decisiones de manera competente.

Además, el Informe es una propuesta que servirá para la elaboración de un programa de alfabetización informacional, el cual desarrollará las habilidades informacionales para el uso y recuperación de la información de los profesionales de la Autoridad Nacional del Agua y del público en general dentro del marco de la inclusión social del país para lograr que la sociedad del conocimiento sea más igualitaria y equitativa.

1.4 Objetivos

*** Objetivo general**

Identificar las habilidades informativas de los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua.

*** Objetivos específicos**

- a) Analizar el Programa de Alfabetización Informacional especializado en Recursos Hídricos para facilitar el uso de la información.
- b) Proponer un programa de alfabetización informacional especializado en recursos hídricos de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua.

1.5 Metodología

En la realización de la investigación se utilizará el método descriptivo-analítico, se revisará material bibliográfico, hemerográfico y electrónico relacionados al tema.

Asimismo, para conocer las características y estrategias de uso de la información se aplicará un cuestionario dirigido a los profesionales de la Autoridad Nacional del Agua, tanto de la Sede Central como los que pertenecen a las Autoridades Administrativas del Agua (AAA) con el fin de identificar las principales necesidades de uso de la información. En el cuestionario que se aplicará a los profesionales de la Autoridad Nacional del Agua, se tomará una muestra del 30% de la población institucional.

Las preguntas del cuestionario serán analizados en base a las respuestas que proporcionen los profesionales de las diferentes sedes de la Autoridad Nacional del Agua; las preguntas que se formulen en el cuestionario estarán elaboradas en función de las siguientes pautas:

- a) Técnicas de búsqueda y recuperación de información especializada.
- b) Acceso y Uso de la información por los usuarios.
- c) Soporte de información como medio de acceso y uso.
- d) Programa de Alfabetización Informacional.

Los datos se tabularán a través del programa Excel, generando los gráficos porcentuales, para elaborar las conclusiones y facilitar la visualización de los mismos.

La validación del cuestionario fue realizado por el Dr. Rafael Velásquez Peláez, responsable del Área de Transparencia de la Autoridad Nacional del Agua y por la Dra. Rosalía Quiroz Papa, Docente de Bibliotecología de la UNMSM.

1.6 Marco teórico

En la actualidad el concepto de acceso a la información es un componente principal para el desarrollo de la sociedad y de los ciudadanos que se encuentran en busca de información que les permita generar conocimientos y que las puedan aplicar en sus investigaciones.

En el Perú, la accesibilidad y uso de la información está amparada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 27806 la misma que debe de estar puesta en servicio en el Portal de Transparencia de cada institución.

- **Bibliotecas especializadas y gubernamentales**

Las bibliotecas especializadas o centros de documentación especializados se han encontrado por largo tiempo en instituciones de investigación y que con el paso del tiempo se fueron desarrollando en el sector público como en el privado, orientándolas a actividades tecnológicas, de investigación o de servicios.

Fuentes (2013), menciona lo siguiente:

La biblioteca especializada se caracteriza, básicamente, por una particularidad temática tanto de su colección como de los servicios de información prestados, es decir, que el acento en un área o materia específica del conocimiento –así como también en sus disciplinas vinculadas- aparece como uno de sus rasgos fundamentales, implicando con ello modos distintivos de brindar sus servicios. (p. 1)

La biblioteca especializada está concebida para ofrecer servicios de información de calidad, que sean más específicos y complejos; además de tener un tratamiento exhaustivo de los documentos en un alto grado de automatización, posibilitando una recuperación rápida y eficaz en una cooperación más estrecha con otras unidades de información y en una actualización más constante de sus colecciones.

Trabajar en un contexto político constituye una serie de desafíos y oportunidades para el profesional de la información que desempeñan los

servicios en las bibliotecas gubernamentales. Las bibliotecas gubernamentales juegan un papel importante en los organismos estatales, que no puede ser ejercido desde fuera de la organización

Según la IFLA (2011), enfatiza que: “Las bibliotecas gubernamentales son todas aquellas bibliotecas creadas y financiadas por el gobierno para atender sus propias necesidades. Si bien su público principal está formado por empleados y funcionarios del gobierno, el público real puede ser más amplio” (p. 6).

- **Competencias informativas**

Trasladando el concepto de competencias al ámbito de la información, podríamos decir que una persona con competencias informativas es aquella que puede poner en juego sus conocimientos, sus habilidades y sus características personales para sacar el mayor provecho del recurso informativo.

Para la Association of College and Research Libraries (2008) define las competencias informativas:

La capacidad de comprender y un conjunto de habilidades que capacitan a los individuos para “reconocer cuándo se necesita información y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida”.

Las competencias informativas se refieren al conjunto de habilidades y actitudes que el usuario pone en práctica para identificar la información que necesita saber, buscarla efectivamente, evaluar su pertinencia y relevancia para fines específicos, y finalmente usarla con ética en la generación y transferencia de conocimientos, en diversos contextos de su trayectoria académica o laboral.

- **Formación de usuarios**

La formación de usuarios forma parte de la misión educativa, alfabetizadora, promocional e informativa de las bibliotecas, hoy en día esta labor se mantiene presente, pero las formas de proporcionar ese conocimiento

sobre cómo acceder a la información y conocimientos humanos han variado como consecuencia de la evolución de los servicios bibliotecarios y de las técnicas de trabajo aplicadas. 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 de bibliotecología ya que en cualquier momento algún usuario puede plantear una demanda de cómo acceder a la información y el profesional bibliotecario ha de estar presto y dispuesto a solventar la misma.

Rendón, Naranjo y Giraldo (2005) mencionan al respecto:

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos. (pp. 47-48)

- **Alfabetización informacional**

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

Al respecto, Garmendia (2005) menciona que:

La alfabetización informacional, alfabetización en información o information literacy, es un término que se ha utilizado para definir el todo del ciclo de la información que va desde la búsqueda de datos, pasando por el uso de la información y finalizando con la generación y distribución de conocimientos. Además, incluye la capacidad de utilizar herramientas que agilicen dicho proceso mecánica o digitalmente de forma natural y sencilla de un aprendizaje constante. (p. 3)

Las habilidades informativas son adquiridas a través de la alfabetización informacional ya que el objetivo no es adquirir el conocimiento único sino la capacidad para transformar la información recibida y adaptarla a cada momento, crear la necesidad de estar constantemente actualizado, desarrollar redes de conocimiento y adaptarse al entorno tecnológico.

En tal sentido, López (2007) indica que:

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 centra solo en enseñar a usar herramientas, sino que amplía su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma. 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. (p. 4)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Unidades de información: acceso y uso de información

Las unidades de información, llamados también bibliotecas cumplen un papel importante en el desarrollo y la inclusión social de la población, asimismo, contribuyen al mejoramiento de su calidad de vida favorecidos por las tecnologías de la información para lograr un espacio donde los ciudadanos interactúen con el gobierno.

Froud y Mackenzie (2002) afirman:

Las bibliotecas públicas tienen dos grandes funciones que desempeñar en el desarrollo del gobierno electrónico. En primer lugar, el acceso a la información, que les exige trabajar en colaboración con otras instituciones u otras instancias de la administración para facilitar y divulgar información a cualquiera que la solicite de forma personalizada y sin limitaciones. En segundo lugar, salvar el abismo digital garantizando el acceso a la información, desarrollando programas de formación para la comunidad, asegurándose de que toda la población (incluidos los discapacitados) tengan acceso a la información y analizando el impacto que tienen las nuevas tecnologías en la vida de las personas. (p. 11)

En muchos lugares del mundo las unidades de información se convierten en los únicos lugares donde las personas pueden tener acceso libre e irrestricto a la información. En relación a este tema Beyond Access (2012) menciona al respecto:

Para el gobierno del Perú. Las bibliotecas deben ser reconocidas como aliados estratégicos del gobierno para facilitar el acceso a la información por parte de todos los ciudadanos. El Gobierno del Perú ya produce mucha información útil, conocimiento y servicios que cuenta con políticas públicas que resaltan y promueven la importancia de la información y el acceso abierto. El Gobierno necesita asegurar que esta información llegue a todos los peruanos sin importar su ubicación o condiciones demográficas. (p. 3)

Martín (2009) menciona que “El uso y el acceso a la información contenida en documentos son las funciones básicas que ofrecen las bibliotecas y, para ello, lo presta o facilita mediante la consulta completa en sala, o bien las referencias al mismo, mediante catálogos, índices y otros productos documentales. En los últimos años las bibliotecas han incorporado bases de datos y recursos digitales en línea a las que todos o algunos usuarios pueden acceder desde fuera de su sede física sin restricciones de horarios” (p. 3).

Los recursos de información forman parte de un mundo globalizado y las unidades de información no son ajenas a ello, es por eso que las colecciones bibliográficas pasaron de estar solo en los anaqueles o en los depósitos para mezclarse con las bases de datos dentro de repositorios digitales u otros dispositivos más actuales que permitan al usuario acceder a la información requerida.

2.1.1 La biblioteca especializada

Las bibliotecas especializadas se crearon debido al aumento de información que se produjo y a la necesidad de satisfacer la gran demanda de información específica y de atender a un determinado tipo de usuarios en los distintos campos del conocimiento científico.

Las bibliotecas especializadas o centros de documentación especializados se han encontrado por largo tiempo en instituciones de investigación y que con el paso del tiempo se fueron desarrollando en el sector público como en el privado, orientándolas a actividades tecnológicas, de investigación o de servicios que proporcionan información especializada a usuarios especializados; según el Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información la define como *“la biblioteca que ha sido establecida, que es mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal o cualquier otro grupo o entidad que tiene interés por una materia específica y que ha sido establecida para atender las necesidades de información de sus miembros o de su personal en orden de alcanzar los objetivos de esa organización”*.

Según Millán (2003), menciona algunas características de las bibliotecas especializadas que la diferencian de las demás:

1. La tipología y tratamiento de sus documentos.
2. Los usuarios, con una formación elevada y unos requerimientos especializados.
3. Los profesionales que las mantienen, con formación especializada en el área temática.
4. Su funcionamiento activo y continua actualización.
5. Conexión y relación con otras bibliotecas, centros e instituciones.
6. El alto grado de automatización de todos sus servicios, que facilita notablemente el acceso y la recuperación de la información. (pp. 10-11)

Con respecto al personal que trabaja en las bibliotecas especializadas deben de tener una gran iniciativa en relación a las demandas de información por parte de los usuarios que la exigen como apoyo a sus actividades de investigación.

2.1.2 Bibliotecas gubernamentales

El rol principal de las bibliotecas gubernamentales consiste en trabajar para el gobierno en sus diferentes niveles poniendo a disposición toda clase de información publicada por organismos gubernamentales, no gubernamentales e individuos. Si bien la mayoría de las bibliotecas gubernamentales orienta sus servicios al personal de la organización, algunas también trabajan directamente para el público en general.

Según la IFLA (2011), menciona que: “Las bibliotecas gubernamentales son todas aquellas bibliotecas creadas y financiadas por el gobierno para atender sus propias necesidades. Si bien su público principal está formado por empleados y funcionarios del gobierno, el público real puede ser más amplio” (p. 6).

Las bibliotecas gubernamentales tienen la responsabilidad de contribuir y ayudar al cumplimiento de las metas del organismo del cual dependen, así como de respaldar sus funciones principales, como el diseño de programas y políticas, acciones administrativas y reguladoras, asesoramiento y programas de investigación. Muchas son pequeñas y trabajan en el seno de una organización más grande, que establece la dirección estratégica de la biblioteca.

Las bibliotecas gubernamentales deben adaptarse al entorno político en el que trabajan, aprovechar todas las oportunidades para recabar su apoyo pero siempre promoviendo un comportamiento basado en la ética y en buenas prácticas profesionales. Hoy en día existen diferentes tipos de bibliotecas gubernamentales, tal como lo describe la IFLA (2011):

Los tres tipos de bibliotecas gubernamentales pueden subdividirse de la siguiente manera:

1. Bibliotecas del Poder Legislativo (legislativas y parlamentarias).
2. Bibliotecas del Poder Ejecutivo (ministeriales, regionales, locales, nacionales, de embajadas).
3. Bibliotecas del Poder Judicial (Corte Suprema, Judiciales). (pp. 8–10)

2.2 Evolución de las habilidades informativas en bibliotecas

Las habilidades informativas (o informacionales) son un factor clave en el aprendizaje de por vida, son el primer paso en la consecución de las metas educativas de cualquier aprendedor. Las instituciones bibliotecarias y las educativas deben considerar el desarrollo de habilidades informativas como una prioridad de aprendizaje. El desarrollo de estas habilidades se debe garantizar a todos los ciudadanos para reducir las enormes diferencias que existen entre los países y sus regiones, en relación con las competencias para leer, acceder y usar la información.

En Estados Unidos, el Desarrollo de Habilidades Informativas, o DHI como también se le conoce, refiere su origen a finales del siglo XIX, entonces ya se realizaban actividades dirigidas a la instrucción de usuarios en bibliotecas académicas de Harvard, Rochester, Michigan y Georgetown. A principios del siglo XX parece haber decaído la calidad y cantidad de cursos a quedar en una instrucción básica de búsqueda en bibliotecas. En el periodo de 1931 a 1950 fue implementado un programa de instrucción en un colegio de Missouri del cual se sabe fue el preámbulo del movimiento de instrucción bibliográfica de los años 70 y 80. En la región de Iberoamérica tiene sus primeros indicios en la década de 1980. A la fecha se han instituido distintas expresiones para referirse a la acción de resolver las necesidades de formación en los usuarios de las bibliotecas y la información, y en algunos países se les utiliza indistintamente para referirse al mismo hecho.

Según Uribe (2010), en referencia a la evolución de las habilidades informativas en Iberoamérica, plantea 6 periodos:

- Periodo 1. Pre-inicio (1985-1994).
- Periodo 2. Inicio (1995-1999).
- Periodo 3. Pre-Avance (2000-2003).
- Periodo 4. Avance (2004-2007).
- Periodo 5. Pre-Posicionamiento (2008-...). (pp. 3-5)

2.3 Formación de usuarios

En esta época, denominada por algunos teóricos como sociedad de la información o del conocimiento, los miembros de la sociedad buscan y producen más información en todos los medios, formas y soportes que les sea posible, con el fin de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento y el desempeño en la vida académica, laboral, profesional y cotidiana.

Rendón, Naranjo y Giraldo (2005) en relación a la evolución de la formación de usuarios afirma:

- En la década de 1960 a 1970, la producción bibliográfica en el campo de la formación de usuarios se publicó, en su gran mayoría en inglés y provenía de países de Norteamérica y Europa. Con respecto a la producción latinoamericana, siendo muy precaria para la época, México empezó a incursionar en este campo.
- Algunos de los países latinoamericanos que comenzaron el desarrollo de la formación de usuarios hacia la década de 1960 lograron mayor impulso en la década de 1970, aunque unos pocos ya lo venían haciendo desde 1950.
- Las metodologías y estrategias de enseñanza varían muy poco con respecto a las utilizadas en las diferentes décadas; se sigue empleando la charla magistral combinada con los ejercicios prácticos.
- Continúa enseñándose a los usuarios las características y servicios de las bibliotecas por medio de las visitas guiadas y a propósito de las TIC's, surge la necesidad de formar los usuarios en los procesos de búsqueda en bases de datos generales y especializadas tanto en línea como en CD-ROM; se debe enseñar a navegar en Internet y a utilizar los catálogos y recursos electrónicos de las diferentes bibliotecas a las que se puede acceder a través de la red Internet.
- A pesar de que la tendencia teórica muestra la importancia y necesidad de enseñarle al usuario a reconocer su necesidad de información, muy pocos de los programas revisados contemplan dentro de sus contenidos esta labor. Mas no descuidan el desarrollo de nuevas habilidades exigidas por la sociedad de la información y la comunicación, encaminadas a la producción de conocimiento; con las cuales se pretende que el usuario esté habilitado para identificar, localizar, recuperar y analizar la información, así como estar en condiciones de comunicarla. (pp. 48-49)

Precisamente, son las unidades de información (bibliotecas, centros de documentación y archivos) las llamadas a atender esta formación y quienes cada vez procuran aumentar su validez como instituciones que cumplen las funciones de organizar, facilitar el acceso y conservar la información para los sujetos que la necesitan, y responder así a la misión y visión propuestas como unidades de información al servicio de la sociedad y sus ciudadanos. Para referirse al tema de los usuarios y de la formación de éstos, se habla entonces de necesidades, características de los usuarios, perfil de usuarios, categorías y tipologías, estudios de usuarios, educación de usuarios, orientación a los

usuarios, instrucción de usuarios o formación de usuarios; de igual manera se escuchan nuevas expresiones como desarrollo de habilidades informativas y alfabetización en información.

Gómez y Benito (2001) enfatizan que: “La formación de usuarios consiste en el servicio de dar a conocer la institución, sus servicios y sus recursos de búsqueda documental” (p. 54).

La formación de usuarios de la información es un hábito de las bibliotecas desde que éstas se convirtieron en reservorio del saber y de la cultura. Desde los comienzos se estuvieron preparando para cumplir un papel protagónico en la sociedad y mostrar, a quienes llegaban, qué documentos tenían, cómo podían acceder a ellos y qué servicios les podían prestar. Con el pasar de las épocas la producción de información fue creciendo aceleradamente y los modelos para organizarla y ponerla a disposición de los usuarios fueron adecuándose a diferentes necesidades.

En relación a la formación de usuarios Monfasani y Curzel (2006) mencionan lo siguiente:

Aquel conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información. Su objetivo es instruirlo en los procesos de búsqueda bibliográfica, identificación de las distintas fuentes y sus formatos, la localización, selección, evaluación y utilización de la información, entre otros aspectos. (p. 80)

Es muy importante que la formación de usuarios sea considerada en el contexto de los servicios bibliotecarios que ofrecen las bibliotecas de manera permanente, tal y como sucede con otros servicios, sólo así conseguiremos que la formación de usuarios no sea considerada una actividad o conjunto de actividades de carácter secundario, al respecto García (2001) manifiesta en relación a la formación de usuarios: “servicio de la propia biblioteca sobre sí misma y sobre sus recursos, cuyo objetivo principal es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios” (p. 31).

Rodríguez (2006), menciona lo siguiente:

La formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio y, consecuentemente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida. (p. 27)

La formación de usuarios consiste en orientar al lector, individual o colectivamente en la eficaz utilización de los recursos y servicios que ofrecen las bibliotecas, en ese contexto Hernández (2007) menciona que:

La formación puede entenderse desde dos perspectivas, una que se circunscribe a un proceso bibliotecario y otra que la concibe como uno didáctico. La primera perspectiva nos define a la formación como un proceso de transmisión lineal de conocimientos, del bibliotecario al usuario, el especialista de información “enseña” al sujeto los conocimientos necesarios para utilizar tal o cual fuente o servicio de información, sin precisar si el sujeto lo requiere o no. Más aún, el bibliotecario enseña tal como a él lo aprendió durante su formación profesional, este tipo de formación responde a las necesidades de la biblioteca y el programa es diseñado directamente en la biblioteca. Por otro lado, ver a la formación como un proceso didáctico, hace que sea uno en el que se diferencian perfectamente los fenómenos aprendizaje y enseñanza. (pp. 107–108)

La formación de usuarios constituye, por lo tanto, un asunto en discusión y una función propia de las unidades de información, que se ha venido planteando desde diversos enfoques, métodos y técnicas, a ésta se le han dado diversos nombres: instrucción de usuarios, educación de usuarios, instrucción bibliográfica, formación de usuarios (una de las expresiones más utilizadas en Latinoamérica) entre otras. Actualmente surgen expresiones como desarrollo de habilidades informativas, alfabetización informativa y cultura informativa que pretenden desarrollar en los usuarios las habilidades para buscar, localizar, seleccionar y analizar la información pertinente para suplir sus necesidades de información, además de incluir la habilidad de recrear o producir nueva información.

2.4 Capacitación e instrucción en habilidades informativas

Tradicionalmente las bibliotecas se han encargado de la formación de sus usuarios en el uso de los recursos disponibles, sin embargo la necesidad de que los usuarios adquieran las habilidades informacionales y que éstas le sirvan a lo largo de la vida, demandan unas acciones mucho más contundentes y con el papel mucho más activo por parte de los bibliotecólogos o profesores

encargados de enseñarlas. Para que los bibliotecólogos y los profesores enseñen habilidades de información o implantes y desarrollen este tipo de servicios deben tener ellos una preparación adecuada. Los programas de alfabetización informacional se diseñan pensando en las necesidades informativas de los usuarios, su finalidad es la de generar habilidades, destrezas y competencias en el acceso, recuperación, evaluación y uso de la información, incentivando el auto aprendizaje.

Martí (2007) señala que:

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

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

Tabla N° 1
Clasificación de los métodos instruccionales

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

Fuente: López (2007) p. 37.

2.5 Alfabetización informacional

Los programas de alfabetización informacional se diseñan pensando en las necesidades informativas de los usuarios, dependiendo el tipo de usuario y el entorno en donde se llevarán a cabo. En la sociedad de la información es imprescindible estar alfabetizado informacionalmente, no solo para quienes lleven estudios universitarios en su quehacer académico, sino en la vida de todo ciudadano e incluye el aprendizaje para toda la vida. El ser humano se enfrenta diariamente a circunstancias o problemas que le obligan a tomar decisiones para los cuales debe seleccionar la mejor alternativa en base al análisis de la información disponible, ya que si no se toma en cuenta el recurso estratégico que es la información, la persona no contaría con los elementos suficientes para identificar ventajas y desventajas de diferentes opciones.

Sturges y Gastinger (2012) en relación a la alfabetización informacional la definen como: “Un conjunto de competencias que un ciudadano informado de una sociedad de información debe poseer para participar inteligentemente y activamente en la misma” (p. 5).

La alfabetización es un aprendizaje instrumental indispensable para cualquier individuo porque es una condición necesaria, para poder obtener nuevos aprendizajes de mayor complejidad intelectual y cultural. Asimismo la alfabetización informacional es una condición necesaria para la promoción e integración social, laboral, política y cultural de cada individuo

(Gómez-Hernández, 2007) menciona:

La ALFIN no se limita a preparar para usar una institución o sus servicios, ni pretende que el usuario se adapte a nuestros criterios técnicos u organizativos, ni se quede meramente en la instrucción bibliográfica, en las habilidades de búsqueda y localización de la información. La ALFIN pretende o aspira a incluir competencias no trabajadas usualmente en la formación de usuarios: evaluación de los recursos, comprensión, utilización y comunicación de la información. Es decir, para usar la información en la toma de decisiones o generar conocimiento hay que entrar en habilidades cognitivas, e incluso en aspectos éticos. Muchas actividades de formación de usuarios serían aspectos parciales de la ALFIN, pero en función de las necesidades de los individuos, de las posibilidades del contexto o de la colaboración con otros mediadores en procesos de aprendizaje, debemos ir más allá para incluir el uso reflexivo e intencional de la información para la creación de conocimiento. (p. 44)

Las bibliotecas hoy en día han evolucionado del concepto de formación de usuarios por el de alfabetización informacional, debido a que ya no sólo se limitan en los servicios y los recursos que cuentan dichas unidades de información, sino que ahora ven la capacidad de acceder a la información, la evalúan y la utilizan para su desarrollo personal y profesional, no sólo dentro de las unidades de información sino desde cualquier lugar donde se encuentren.

En referencia a la Alfabetización Informacional Sánchez (2013) menciona:

Una de las condiciones para contar con ciudadanos bien informados es que estén, en primer lugar, alfabetizados funcionalmente; en segundo lugar, deberían de contar con las competencias que demandan las sociedades actuales. Para ello, deben estar alfabetizados de la siguiente manera:

1. Computacionalmente. Contar con las habilidades para utilizar la computadora y poder emplear las Tecnologías de Información y de Comunicación correctamente.
2. Informativamente. Tener las habilidades necesarias para localizar, evaluar y utilizar los recursos de información.
3. Políticamente. Contar con las debidas habilidades para entender y utilizar la información gubernamental. (p. 195)

De acuerdo a la Declaración de Alejandría sobre "La alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida" (2005) menciona que: "La alfabetización informacional se encuentra en el corazón mismo del aprendizaje a lo largo de la vida. Capacitar a las personas de toda clase y condición para buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente, con el fin de conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas".

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

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

espacio, el aprendizaje y la generación del conocimiento se da durante toda la vida.

Johnston citado por Basulto (2009), señala que:

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

Se entiende que la alfabetización informacional es un conjunto de habilidades, aptitudes y destrezas para encontrar, analizar y utilizar la información de manera adecuada para la solución de cualquier problema. Al respecto Abell, citado por García y Díaz (2007), menciona que las habilidades y/o destrezas necesarias para considerar que una persona se encuentra alfabetizada en información serían las siguientes:

- **La necesidad de información:** que, por qué, cuanta y que tipo de información se necesita (...)
- **Los recursos disponibles:** identificar qué recursos están disponibles, donde y como acceder a ellos (...)
- **Cómo encontrar la información:** habilidad para buscar los recursos apropiados (...)
- **La necesidad de evaluar los resultados:** capacidad para evaluar la información por su autenticidad, corrección, actualidad, valor y sesgo (...)
- **Cómo trabajar con resultados y explotarlos:** Analizar y trabajar con la información para ofrecer resultados (...)
- **Ética y responsabilidad en la utilización:** Saber porque la información debe ser utilizada de forma responsable (...)
- **Cómo comunicar y compartir tus resultados:** habilidad para comunicar/compartir la información (...)
- **Cómo gestionar lo que has encontrado:** Saber cómo almacenar y gestionar la información. (p.11)

2.6 Competencias y habilidades informativas

Para que los estudiantes tengan éxito durante su vida estudiantil y posteriormente como profesionales, deben desarrollar una serie de competencias, entre las cuales se encuentra el adecuado manejo y aprovechamiento de la información. Desde una perspectiva operacional, las competencias parecen cubrir un amplio rango de habilidades y conductas de orden superior que representan la habilidad para enfrentarse a situaciones complejas e impredecibles. Cuando hablamos de competencias, los más utilizados son los que se refieren a competencias ocupacionales, laborales o profesionales y académicas.

Fernández, Zayas y Urra (2008), mencionan lo siguiente respecto a las competencias en información:

Susceptibles de observación en ambientes reales o en situaciones de prueba.
 Demostrables en tanto se hacen evidentes cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo
 Conjunto articulado de conocimientos y habilidades en los procesos. (p. 3)

Cuando se habla de competencias se pretende enfatizar que no basta tener una serie de conocimientos sino que éstos deben acompañarse de una serie de habilidades y estar respaldados por actitudes personales. Una persona con competencias informativas es aquella que puede poner en juego sus conocimientos, sus habilidades y sus características personales para sacar el mayor provecho del recurso informativo. Las competencias informativas se destinan a inculcar conocimientos y habilidades en la gestión de la información, en el uso y aplicación de los contenidos, y en la edición y comprensión del conocimiento obtenido.

El rápido crecimiento de la industria de la información exige tener nuevas competencias informativas para poder desempeñarnos en la nueva era de la información dentro de la globalización.

(Ortoll, 2003) dice:

La competencia informacional proporciona lo siguiente:
 Los mecanismos para saber identificar una necesidad de información, el tipo de información que puede resolver dicha necesidad y los recursos más apropiados que, en cada momento, pueden proporcionar dicha información.
 Un conjunto de estrategias de exploración e interrogación de los recursos de información.
 Los mecanismos para crear nueva información a partir del conocimiento adquirido como consecuencia del uso de la información obtenida.
 Los mecanismos necesarios para organizar y estructurar la información de manera que se facilite el trabajo con la misma.
 Los mecanismos, herramientas, normativas y estrategias para comunicar ideas de forma efectiva según una situación determinada.
 Como consecuencia de las aportaciones de la pedagogía informacional, aplicar las estrategias de evaluación, análisis, síntesis, selección o filtro de información.
 La aplicación de dichos procesos es un elemento clave para la reutilización y la renovación del conocimiento existente. (pp. 8-9)

La competencia en información es uno de los objetivos principales del servicio de formación de usuarios de las bibliotecas ya que les brinda la

oportunidad de plantear qué habilidades y conocimientos deben adquirir nuestros usuarios.

Según la IFLA (2006), las competencias informativas pueden ser agrupadas en:

1. Acceso
Necesidad: decisión, expresión, inicio.
Localización: búsqueda, selección, localización
2. Evaluación
Evaluación: análisis, generalización, valorización
Organización: categorización, estructuración, ordenamiento.
3. Uso
Uso de información: aplicación, aprendizaje, utilización.
Comunicación: uso ético, reconocimiento, estilo/estándares. (pp. 192-193)

En relación a las competencias, aptitudes y habilidades informativas que deben de tener las personas Montero y Roca (2004) mencionan lo siguiente:

Reconocer la necesidad de información
Distinguir entre las distintas formas de tratamiento de la necesidad de información reconocida
Construir estrategias de localización de la información
Localizar y acceder a la información
Comparar y evaluar la información obtenida en diversas fuentes
Organizar, aplicar y comunicar la información a otras personas y de forma adecuada a cada situación
Sintetizar y edificar a partir de la información existente, contribuyendo a la creación de nuevo conocimiento. (p. 2)

CAPÍTULO III

HABILIDADES INFORMATIVAS PARA MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA (ANA)

Los recursos hídricos se constituyen en uno de los recursos naturales renovables más importantes para la vida. En la actualidad, el Gobierno Peruano está llevando a cabo una importante transformación en la gestión de sus recursos hídricos, promoviendo el establecimiento de una cultura del agua que reconozca el valor ambiental, cultural, económico y social.

El marco legal que regula los recursos hídricos es la Ley de Recursos Hídricos N° 29338 por el cual se define la valoración del agua y la gestión integrada de los recursos hídricos, la participación de la población en el tema de cultura y seguridad, el principio sostenible, la descentralización de la gestión pública del agua, la eficiencia y la gestión de cuencas. El estudio y análisis de los recursos hídricos han dado inicio a un sinnúmero de investigaciones en las diversas áreas como: la hidrología, la hidráulica, la ecología, la agricultura, la ingeniería, la investigación operacional, el derecho, la administración pública ya que se encuentran ligados de una manera u otra.

El Perú cuenta con importantes recursos hídricos, provenientes de fuentes naturales como glaciares, lagos lagunas, humedales, ríos, acuíferos y; de fuentes alternativas como aguas desalinizadas provenientes del mar y aguas residuales tratadas, es por ello que muchos profesionales se están avocando en realizar trabajos de investigación en éstas materias con la finalidad de crear en la sociedad la necesidad de mejorar la gestión y la protección del agua.

3.1 Autoridad Nacional del Agua (ANA)

3.1.1 Antecedentes

La Autoridad Nacional del Agua (ANA), es el ente rector y la máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional de Gestión de los Recursos

Hídricos, el cual es parte del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, es un organismo especializado adscrito al Ministerio de Agricultura y Riego.

La Autoridad Nacional del Agua (ANA) se creó por Decreto Legislativo N° 997 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura y Riego el 13 de marzo del 2008, como un Organismo Técnico Especializado (D.S. N° 034-2008-PCM) adscrito al Ministerio de Agricultura y Riego, constituyéndose en pliego presupuestal, con personería jurídica de derecho público interno, con el fin de administrar, conservar, proteger y aprovechar los recursos hídricos e las diferentes cuencas de manera sostenible, promoviendo a su vez la cultura del agua.

3.1.2 Misión, visión y valores

a) Misión

- ✓ Administrar, conservar y proteger los recursos hídricos de las diferentes cuencas, optando por un desarrollo sostenible y una responsabilidad compartida entre el gobierno y la sociedad, incentivando la cultura del agua que reconozca su valor económico, social y ambiental.

b) Visión

- ✓ Ser la Institución pública reconocida y legitimada como la máxima autoridad en la gestión integrada de los recursos hídricos y sus bienes asociados.

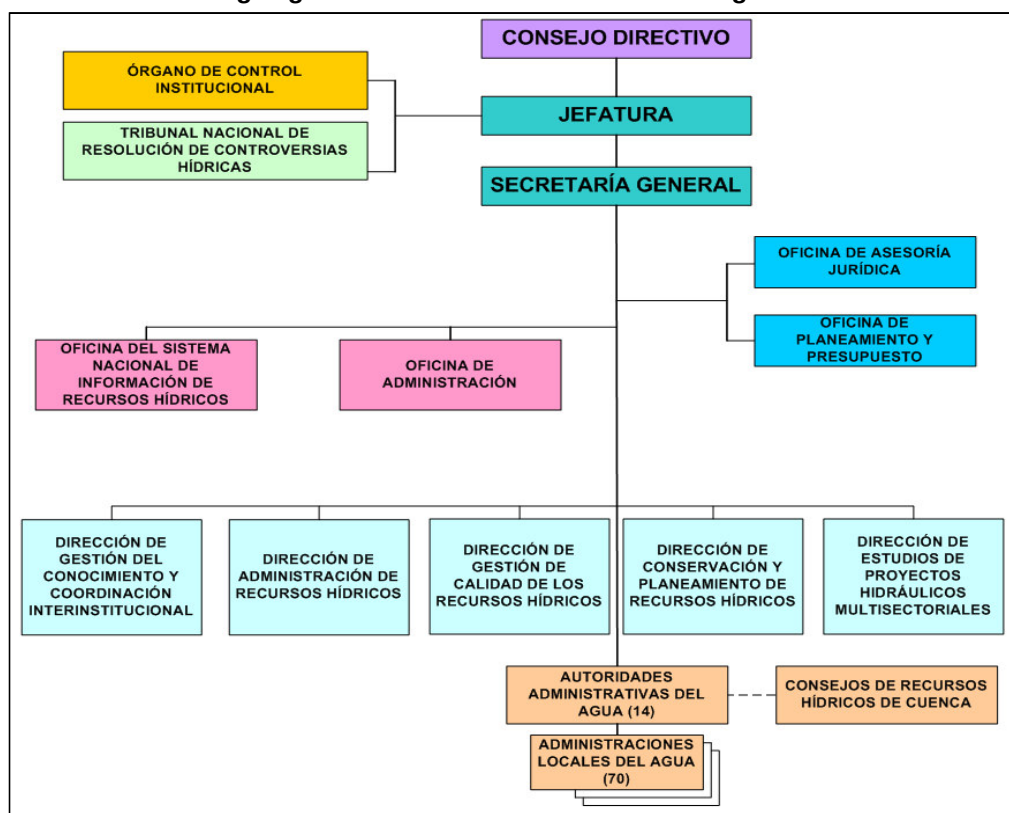
c) Valores

- ✓ Respeto
- ✓ Probidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Idoneidad
- ✓ Veracidad
- ✓ Lealtad y obediencia
- ✓ Justicia y equidad
- ✓ Lealtad al estado de derecho

3.1.3 Organización

La estructura orgánica de la Autoridad Nacional del Agua está conformada por órganos de línea, órganos de apoyo y órganos desconcentrados (Autoridades Administrativas del Agua y Administraciones Locales del Agua).

Gráfico N° 1
Organigrama de la Autoridad Nacional del Agua



Fuente: ANA

3.2 Autoridades Administrativas del Agua (AAA)

La Autoridad Nacional del Agua tiene presencia en el país a través de órganos desconcentrados denominados Autoridades Administrativas del Agua que dirigen en sus respectivos ámbitos territoriales, la gestión de los recursos hídricos, en el marco de las políticas y normas dictadas por el Consejo Directivo y Jefatura de la Autoridad Nacional del Agua.

El ámbito territorial de las Autoridades Administrativas del Agua comprende la agrupación de ámbitos territoriales de dos o más Administraciones Locales de Agua contiguas e indivisas.

Actualmente, la Autoridad Nacional del Agua está conformada por 14 Autoridades Administrativas del Agua las mismas que se encargan de gestionar los recursos hídricos en sus ámbitos de territorio. A continuación presentamos la siguiente tabla con la relación de las 14 AAA y su distribución geográfica.

Tabla N° 2
Relación de las 14 AAA y su ámbito geográfico

Autoridades Administrativas del Agua	Ámbito Geográfico
AAA I Caplina – Ocoña	Arequipa - Tacna – Moquegua
AAA II Chaparra – Chíncha	Ica – Arequipa
AAA III Cañete – Fortaleza	Lima
AAA IV Huarney – Chicama	Trujillo - Huaraz – Chimbote
AAA V Jequetepeque – Zarumilla	Piura - La Libertad - Chiclayo - Lambayeque - Tumbes
AAA VI Marañón	Amazonas – Huánuco
AAA VII Amazonas	Loreto
AAA VIII Huallaga	San Martín – Huánuco
AAA IX Ucayali	Pucallpa – Junín
AAA X Mantaro	Cerro de Pasco - Ayacucho – Junín
AAA XI Pampas – Apurímac	Andahuaylas
AAA XII Urubamba – Vilcanota	Cusco
AAA XIII Madre de Dios	Puerto Maldonado
AAA XIV Titicaca	Puno

Fuente: ANA

3.3 Administraciones Locales del Agua (ALAS)

Las Administraciones Locales de Agua, son las unidades orgánicas de las Autoridades Administrativas del Agua, que administran los recursos hídricos en sus respectivos ámbitos territoriales. Dependen jerárquicamente del Director de la Autoridad Administrativa del Agua.

La designación de los Administradores Locales de Agua se efectúa por concurso público de méritos, convocado por la Jefatura de la Autoridad Nacional del Agua conforme a ley, dando cuenta al Consejo Directivo. El ámbito territorial de las Administraciones Locales de Agua se aprueba por Resolución Jefatural de la Autoridad Nacional del Agua. Se establece por la agrupación de unidades hidrográficas indivisas y contiguas.

Actualmente, la Autoridad Nacional del Agua está conformada por 72 Autoridades Administrativas del Agua las mismas que se encargan de gestionar los recursos hídricos en sus ámbitos de territorio. A continuación presentamos la siguiente tabla con la relación de las 72 ALA y su distribución geográfica.

Tabla N° 3
Relación de las 72 ALA y su ámbito geográfico

AAA	ALA	Ámbito Geográfico
AAA I Caplina – Ocoña	Tacna	Tacna
	Locumba - Sama	Tacna
	Moquegua	Moquegua
	Tambo Alto	Arequipa
	Chili	Arequipa
	Colca - Sigüas - Chivay	Arequipa
	Camaná - Majes	Arequipa
	Ocoña - Pausa	Arequipa
AAA II Chaparra – Chíncha	Chaparra - Acarí	Arequipa
	Grande	Nazca
	Ica	Ica
	Rio Seco	Ica
	Pisco	Pisco
AAA III Cañete – Fortaleza	San Juan	Chíncha
	Mala - Omas - Cañete	Cañete
	Chillón - Rimac - Lurín	Lima
	Chancay - Huaral	Huaral
	Huaura	Huacho
AAA IV Huarmey – Chicama	Barranca	Barranca
	Casma - Huarmey	Casma
	Huaraz	Huaraz
	Santa - Lacramarca - Nepeña	Chimbote
	Santiago de Chuco	Santiago de Chuco
	Moche - Virú - Chao	Trujillo
AAA V Jequetepeque – Zarumilla	Chicama	Trujillo
	Jequetepeque	La Libertad
	Zaña	Chiclayo
	Chancay - Lambayeque	Chiclayo
	Motupe - Olmos - La Leche	Lambayeque
	Medio Bajo Piura	Sechura
	Alto Piura - Huancabamba	Piura
	San Lorenzo	Piura
AAA VI Marañón	Chira	Sullana
	Tumbes	Tumbes
	Chinchipe - Chamaya	Cajamarca
	Bagua - Santiago	Bagua
	Utcubamba	Bagua
	Chotano - Llaucano	Chota
	Las Yangas - Suite	Cajamarca
	Cajamarca	Cajamarca
	Crisnejas	Cajamarca
	Huamachuco	La Libertad
AAA VII Amazonas	Pomabamba	Pomabamba
	Huari	Huari
AAA VIII Huallaga	Alto Marañón	Huánuco
	Iquitos	Loreto
	Alto Amazonas	Yurimaguas
	Alto Mayo	San Martín
	Tarapoto	San Martín
AAA IX Ucayali	Huallaga Central	San Martín
	Tingo María	Huánuco
	Alto Huallaga	Huánuco
	Pucallpa	Pucallpa
	Atalaya	Ucayali
AAA X Mantaro	Perené	Junín
	Tarma	Tarma
	Pasco	Pasco
	Mantaro	Huancayo
	Huancavelica	Yanamarca
AAA XI Pampas – Apurímac	Ayacucho	Ayacucho
	Bajo Apurímac - Pampas	Andahuaylas
	Medio Apurímac - Pachachaca	Abancay
	Alto Apurímac - Velille	Espinar
AAA XII Urubamba – Vilcanota	La Convención	Cusco
	Sicuani	Cusco
	Cusco	Cusco
	Cusco	Cusco
AAA XIII Madre de Dios	Maldonado	Puerto Maldonado
	Inambari	Puno
AAA XIV Titicaca	Ramis	Puno
	Huancané	Puno
	Juliaca	Puno
	Ilave	Puno

Fuente: ANA

3.4 Oficina del Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos

Es el órgano que acopia, analiza, estandariza, sistematiza, administra y difunde la información para la gestión de los recursos hídricos, poniéndola a disposición del Sistema Nacional de Información Ambiental.

Entre sus funciones tenemos:

- ✓ Elaborar y proponer normas en materia de Información que permitan el funcionamiento del Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos.
- ✓ Implementar el Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos sobre la base de la información generada por la institución y otras entidades integrantes del Sistema Nacional de Gestión de Recursos Hídricos, poniéndola a disposición del Sistema Nacional de Información Ambiental y del público usuario en general.
- ✓ Acopiar, analizar, estandarizar, sistematizar y difundir la información generada por los órganos de línea, órganos desconcentrados de la Autoridad Nacional del Agua y otras entidades integrantes del Sistema Nacional de Gestión de Recursos Hídricos, en armonía con los lineamientos establecidos por el Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA) y el Instituto Nacional de Estadística e Información (INEI).
- ✓ Elaborar y consolidar la estadística institucional.
- ✓ Gestionar un portal especializado en información de recursos hídricos.
- ✓ Proponer y supervisar el cumplimiento de lineamientos que permitan asegurar la calidad de la información sobre recursos hídricos generada por los integrantes del Sistema Nacional de Gestión de Recursos Hídricos.
- ✓ Gestionar y administrar la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua.

3.5 Biblioteca institucional de la Autoridad Nacional del Agua

La Biblioteca institucional forma parte de la Oficina del Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos de la Autoridad Nacional del Agua, la cual

ha sido creada en base al desarrollo logrado por la Biblioteca del Ex – Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA).

La finalidad es poner en valor la información que genere conocimiento sistematizado para los académicos, investigadores, estudiantes, gestores de políticas y de todas las personas vinculadas al quehacer de la Autoridad Nacional del Agua.

3.5.1 Misión, Visión y Función

- **Misión**

Proveer de información y documentación oportuna y pertinente sobre recursos hídricos, empleando herramientas tecnológicas y convenios suscritos vigentes para el apoyo en el desarrollo de investigaciones y/o la toma de decisiones.

- **Visión**

Ser el Centro de Información y Documentación sobre Recursos Hídricos y conexos del Perú con un acervo documental de calidad y servicios acordes a la tendencia tecnológica, siendo un referente en cuanto a: implementación, desarrollo, tecnología, gestión y servicios; para sus similares a nivel latinoamericano y mundial.

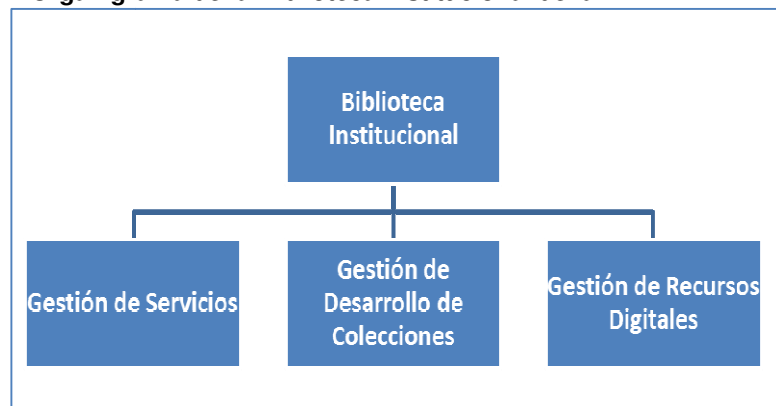
- **Función**

Adquirir, recopilar, procesar, digitalizar, sistematizar, difundir y facilitar la información especializada producida por la Autoridad Nacional del Agua y sus diversos órganos desconcentrados.

3.5.2 Organización

La Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua está constituida por 3 áreas de trabajo, tal como lo podemos apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 2
Organigrama de la Biblioteca Institucional de la ANA



Elaboración propia.

- **Área de Gestión de Servicios**

Funciones: proponer mejoras que conduzcan a la optimización de procesos y recursos; elaborar, desarrollar y aplicar políticas o estrategias de promoción de los servicios que se brindan.

Actividades: Diseminación Selectiva de Información, Circulación, Servicio de Referencia, Servicio de Reprografía, Capacitaciones.

- **Área de Gestión de Desarrollo de Colecciones**

Funciones: proponer y establecer lineamientos de desarrollo de colecciones.

Actividades: Adquisición, Preservación, Procesamiento Técnico y Descarte de los Materiales Bibliográficos; Inventario de la Colección; Ingreso y Actualización de los Registros en las Bases de Datos.

- **Área de Gestión de Recursos Digitales**

Funciones: gestionar y proponer lineamientos para el buen desempeño de los recursos digitales.

Actividades: Operatividad y mantenimiento de los software de la biblioteca, Digitalización.

3.5.3 Colección

Con la creación de la Autoridad Nacional del Agua en el año 2008, también se iniciaron las actividades en la biblioteca institucional que en su inicio contaba con la colección de la antigua Biblioteca de INRENA, la cual era relacionada a temas de recursos naturales.

Es a partir del año 2008 que la biblioteca institucional de la Autoridad Nacional del Agua comienza a recopilar información bibliográfica especializada en temas recursos hídricos como parte de las políticas de la institución.

La colección de la biblioteca institucional está conformada por libros, materiales de referencia, estudios técnicos, publicaciones periódicas, tesis, materiales audiovisuales, materiales cartográficos, las cuales se encuentran disponibles en diferentes soportes físicos.

Asimismo, la colección bibliográfica que tiene la biblioteca institucional está relacionada a los siguientes temas: aguas superficiales, aguas subterráneas, manejo de cuencas, gestión de recursos hídricos, balance hídrico, glaciares, estudios de suelos, fajas marginales, demandas de aguas, caudales, infraestructura hidráulica, recursos naturales, medio ambiente, política hídrica, desarrollo rural, etcétera.

3.5.4 Servicios

La biblioteca institucional de la Autoridad Nacional del Agua brinda los siguientes servicios:

- ✓ **Lectura en sala:** los usuarios podrán realizar la consulta de los materiales bibliográficos en la sala de lectura.
- ✓ **Préstamo a oficinas:** éste servicio es sólo para el personal de la ANA que necesita consultar los materiales bibliográficos en sus respectivas oficinas.
- ✓ **Catálogo en línea:** servicio que está habilitado a través de la Página Web de la ANA para la consulta de los materiales bibliográficos que tiene la Biblioteca Institucional.

- ✓ **Repositorio Institucional Digital Agridrupal:** base de datos que contiene información bibliográfica elaborada por la institución y que se puede descargar a texto completo.
- ✓ **Servicio de referencia:** servicio que se brinda a los usuarios que requieren de información especializada a través de las bases de datos virtuales y materiales de referencia.
- ✓ **Diseminación Selectiva de Información:** servicio que se le brinda a los profesionales de la Autoridad Nacional del Agua referente a noticias, artículos, publicaciones y trabajos relacionados a los recursos hídricos y temas afines, de acuerdo al perfil de cada uno de los profesionales, esta información se les envía periódicamente a través de su correo electrónicos.
- ✓ **Servicio de reprografía:** servicio de fotocopiado y escaneo de documentos que se les brinda a todos los usuarios de la Biblioteca Institucional.

3.5.5 Infraestructura

La biblioteca institucional de la Autoridad Nacional del Agua cuenta con un ambiente de 140 m², el cual se encuentra distribuido de la siguiente manera: un área para las colecciones donde se ubican los libros, estudios técnicos, material de referencia, publicaciones periódicas, materiales cartográficos. Una segunda área para la sala lectura, donde se ubican las mesas para la consulta de los materiales bibliográficos, espacio que comparte con un pequeño ambiente destinado para la capacitación a los profesionales en el manejo de las bases de datos virtuales, también se cuenta con las terminales que están destinadas para la búsqueda de información (Sala OPAC); y una tercera área que es destinada para el personal de la biblioteca donde se desarrollan las actividades de organización y planificación.

Como parte de la infraestructura tecnológica la biblioteca cuenta con un Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria llamado KOHA (trabajado en software libre) que nos permite registrar toda la colección bibliográfica y ponerla al servicio de todos los usuarios que la requieran; asimismo se cuenta con un

Repositorio Digital Institucional llamado Agridrupal (trabajado en software libre) que nos permite ingresar y difundir a texto completo toda la información generada por la institución facilitando el acceso a todos los usuarios que la consultan.

3.5.6 Personal

La biblioteca institucional cuenta con tres profesionales en Bibliotecología y Ciencias de la Información para el desarrollo de las actividades de cada una de las áreas que tiene la biblioteca institucional de la Autoridad Nacional del Agua.

- **Gestión de Servicios**

Coordinar los horarios de servicio de la biblioteca.

Analizar, organizar y divulgar información para apoyar los servicios que ofrece la biblioteca.

Participar en la evaluación y desarrollo de las colecciones.

Promover y suministrar los servicios de referencia, búsqueda, orientación y ayuda a los usuarios para la localización y uso de los recursos de la biblioteca.

Capacitar a los usuarios en el uso de los recursos y servicios de información, y preparar guías, boletines y materiales de apoyo requeridos para el efecto.

Mantener relación permanente con los usuarios de la biblioteca para detectar necesidades de información y ofrecer servicios pertinentes.

Establecer y mantener contacto con otras unidades de información del nivel institucional, local, nacional e internacional para el desarrollo de programas cooperativos.

Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente

- **Gestión de Desarrollo de Colecciones**

Coordinar y revisar las solicitudes de pedido para nuevas adquisiciones y las solicitudes de información, de acuerdo a los requerimientos.

Alimentar las bases de datos de la Biblioteca Institucional y mantener actualizadas las herramientas y registros requeridos para desempeñar cada proceso.

Coordinar con la institución encargada del Depósito Legal y el ISBN.

Adecuar físicamente los materiales documentales, ejercer el control de calidad y ponerlos al servicio del público.

Realizar las labores de descripción y procesos técnicos.

Identificar y distribuir los materiales bibliográficos destinados para el canje y donación.

Mantener las colecciones en condiciones adecuadas para su correcta y ágil utilización.

Llevar estadísticas de las actividades realizadas y presentar informes periódicos.

Realizar actividades de capacitación de usuarios.

Dirigir y coordinar el inventario bibliográfico.

Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente.

- **Gestión de Recursos Digitales**

Reunir, sistematizar, actualizar y difundir, a través de soportes automatizados el material documental que ingresa a la Biblioteca.

Actualizar toda la información bibliográfica producida por la ANA a través del portal web de la Biblioteca Institucional.

Evaluar, desarrollar, proponer e incorporar la tecnología necesaria para la gestión y funcionamiento de la Biblioteca Institucional.

Desarrollar y mantener actualizadas las bases de datos de la Biblioteca Institucional.

Realizar actividades de capacitación de usuarios.

Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente.

3.6 Problema de uso de la información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua

Actualmente el problema de acceso y uso de la información que requieren los usuarios es notorio, día a día nos encontramos con profesionales carentes de información, ya sea por desconocimiento de las técnicas apropiadas para la búsqueda y recuperación de información, el uso inapropiado de las herramientas tecnológicas, o por cuestiones propias de la ubicación geográfica donde radican o laboran.

Los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua carecen de estrategias para la búsqueda de información y desconocen las fuentes para encontrarlas; asimismo en las Autoridades Administrativas del Agua (AAA) y en las Administraciones Locales del Agua (ALA), los profesionales tienen más carencias para el acceso a la información, ya que no pueden contar con los materiales bibliográficos en forma inmediata y tampoco tienen a su alcance los servicios que brinda la biblioteca debido a su ubicación geográfica y a la falta de un servicio apropiado de conexión a Internet.

La biblioteca institucional de la Autoridad Nacional del Agua, desarrolló charlas de educación de usuarios durante el año 2013, que consistían en acudir a los órganos desconcentrados (Autoridades Administrativas del Agua y a las Administraciones Locales del Agua) a informar a los profesionales sobre los servicios que ofrecía la biblioteca y sobre qué tipo de información podrían encontrar. Al concluir el año 2013 solo se pudo capacitar a la AAA Cañete-Fortaleza, y esto se debió a que el personal de biblioteca tenía diversas labores que cumplir y no se contaba con la cantidad de personal para desarrollar dichas actividades, la temática que se dictaba en las charlas de capacitación no era el más adecuado debido a que se desconocía realmente las necesidades de información de los profesionales y esto también se debió a que no se programó adecuadamente la cantidad de horas para la charla de capacitación.

En la capacitación que se dictó en la AAA Cañete-Fortaleza (Sede Huaral) participaron 13 profesionales de diversas especialidades (Ingenieros agrícolas, agrónomos, abogados, auxiliares administrativos, ingenieros civiles); la capacitación tuvo una duración de 6 horas; entre los temas que se facilitaron a los profesionales en la capacitación tenemos los siguientes: Tema 1 (técnicas de búsqueda de información), Tema 2 (acceso y uso de la información) Tema 3 (tipos de soporte de información). Como resultado de la capacitación se obtuvo que el 90%(11 profesionales) de los capacitados no tenía conocimiento sobre las técnicas de búsqueda de información ni el uso de los operadores booleanos debido a que nunca recibieron una capacitación en dichas herramientas ya sea por falta de tiempo o porque muchos de los profesionales realizan sus labores en el campo, asimismo el 80% (10 profesionales) no podían acceder y usar la información debido a que no todos tienen acceso a internet; también se pudo comprobar que sólo el 20% (3 profesionales) utilizan la información en material impreso puesto que está al alcance de todos y no utilizan los otros tipos de soportes de información por los precedentes anteriores (desconocimiento de las técnicas de búsqueda de información y el no acceso al internet). Como conclusión se comprobó que el tiempo de la charla era insuficiente y que además se deberían de incluir otros temas en la capacitación, además se recomendó crear un programa de capacitación de habilidades informativas.

A inicios del 2014, se logró capacitar a la AAA Caplina-Ocoña (Sede Arequipa), para esta capacitación se logró mejorar la temática de la capacitación, debido a que se tomó como referencia las inquietudes de necesidades de información de los profesionales que fueron capacitados en la AAA Cañete-Fortaleza. La capacitación se realizó en 2 días con un promedio de 12 horas, en esta ocasión se pudo capacitar a 25 profesionales. Los temas de la capacitación fueron los siguientes:

1. Técnicas de búsqueda de información
2. Acceso y uso a la información
3. Tipo de soporte de información
4. Bases de datos

Los resultados de la capacitación fueron similares a los que encontramos en la AAA Cañete-Fortaleza, es decir, desconocimiento total sobre las técnicas de búsqueda de información y el empleo de los operadores booleanos debido a la falta de charlas de capacitación sobre dichas técnicas y a la falta de tiempo de los profesionales ya que desarrollan sus labores en el campo; asimismo se pudo comprobar la dificultad que tienen para acceder y usar la información puesto que no todos tienen acceso a internet debido a las políticas de seguridad de la organización y al trabajo que desarrollan cada uno de los profesionales; así también se dejó en evidencia que mayormente utilizan la información en material impreso ya que es de fácil uso y acceso; y en cuanto al manejo de bases de datos era nulo ya que al desconocer las técnicas de búsqueda de información, el restringido acceso al internet se les dificultaba acceder a la información que podrían encontrar en las bases de datos. Como conclusión los profesionales quedaron conformes con las charlas de capacitación y recomendaron que se dictaran estos cursos periódicamente para poder estar más capacitados en cuanto a la búsqueda y recuperación de información la cual les sería útil en sus trabajos de investigación.

3.7 Análisis e indicadores de la encuesta

La presente investigación, se realiza con la finalidad de obtener la información de los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua, respecto al acceso y uso de la información como herramienta de trabajo para el desempeño de sus funciones, con la finalidad de conocer sus necesidades de información se elaboró un cuestionario, estructurado con preguntas cerradas y algunas abiertas.

La Autoridad Nacional del Agua tiene una población de 350 profesionales a nivel nacional distribuidos entre la Sede Central y las Sedes Desconcentradas (AAA y ALAS), para la realización de este cuestionario se ha tomado una muestra del 30% (100 profesionales / usuarios); el cuestionario se realizó en el periodo de una semana en el mes de Agosto del 2014, su aplicación fue aleatoria. Todos los cuestionarios fueron debidamente respondidos y devueltos, por lo que no hubo inconvenientes para el análisis.

El cuestionario se elaboró a través de las inquietudes y necesidades de información de los profesionales de la institución, asimismo se tomaron en cuenta las sugerencias del asesor. Para el tema de la validación del cuestionario se solicitó el apoyo del Encargado del Área de Transparencia de la Autoridad Nacional del Agua, quien revisó y analizó las preguntas del cuestionario y elaboró el certificado de validez, también se pidió el apoyo de un profesor de la Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, que mediante sus sugerencias se fue mejorando el cuestionario hasta que lograr obtener el certificado de validez.

Los datos se tabularon a través del programa Excel y se procedió a colocarlos en tablas con porcentajes al 100%, inmediatamente para su mejor apreciación se le distribuyó en gráficos.

A continuación se detallan los indicadores y las preguntas que fueron tomados en consideración para la presente investigación:

a) Indicador I: Técnicas de búsqueda y recuperación de información

(Preguntas: N° 1, 2, 3 y 4)

b) Indicador II: Acceso y uso a la información

(Preguntas: N° 5, 6, 7 y 8)

c) Indicador III: Soporte de información como medio de acceso y uso

(Preguntas: N° 9 y 10)

d) Indicador IV: Programas de Alfabetización Informacional

(Preguntas: N° 11, 12, 13 y 14)

3.8 Interpretación de los resultados

El análisis e interpretación se realizó en base a la variable e indicadores, los cuales presentamos a continuación en la siguiente tabla:

Tabla N° 4
Matriz de variables e indicadores

Variables	Indicadores	Ítem
Acceso a la Información en la biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua	Técnicas de búsqueda y recuperación de información especializada	1, 2, 3, 4
	Acceso y Uso de la información	5, 6, 7, 8
	Soporte de información como medio de acceso y uso	9, 10
	Programas de Alfabetización Informacional	11, 12, 13, 14

Elaboración propia.

A partir de los cuestionarios aplicados se comprobó que la ANA cuenta con profesionales capacitados para el desarrollo de las actividades propias de la institución, ya que al ser el ente rector sobre los recursos hídricos se necesita contar con profesionales idóneos y especializados, tal como lo demuestra la siguiente tabla:

Tabla N° 5
Grado de instrucción de los usuarios encuestados

Ítem	Total	Porcentaje
Técnica	33	33%
Superior	67	67%
Total	100	100%

Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla anterior hay mayor demanda de profesionales especializados para el desarrollo de las actividades y esto se debe a que muchas de las actividades se deben de desarrollar en el campo (realizando investigaciones en las diferentes cuencas o lagunas) para lo cual se requiere contar con personal que se pueda trasladar de un lugar a otro, manipulando y movilizand instruments que sirvan para la recolección de los

datos, es por ello, que existen más profesionales varones, tal como lo demuestra la siguiente tabla:

Tabla N° 6
Tipo de sexo de los usuarios encuestados

Ítem	Total	Porcentaje
Masculino	64	64%
Femenino	36	36%
Total	100	100%

Elaboración propia.

De los resultados de la encuesta se puede comprobar que la mayor cantidad de personas encuestadas corresponden a profesionales especializados, tal como lo habíamos mencionado líneas arriba, esto debido al desarrollo de actividades que realiza la Autoridad Nacional del Agua como ente rector de los recursos hídricos en el Perú, ya sea para labores de investigación en calidad del agua, estudio de fajas marginales; asimismo también se cuenta con gran cantidad de auxiliares administrativos que desarrollan las labores de verificación y derivación de documentos y solicitudes a las diferentes direcciones de la ANA, también podemos ver gran cantidad de auxiliares de sistemas porque se necesita mantener actualizada las base de datos sobre recursos hídricos, tal como lo demuestra la siguiente tabla.

Tabla N° 7
Tipo de profesión de los usuarios

Ítem	Total	Porcentaje
Ing. Agrónomo	20	20%
Aux. Administrativos	19	19%
Aux. Sistemas	14	14%
Ing. Civil	12	12%
Ing. Industrial	8	8%
Administrador	8	8%
Comunicador	7	7%
Ing. Sistemas	5	5%
Abogado	4	4%
Contador	3	3%
Total	100	100%

Elaboración propia.

a) Indicador I: Técnicas de búsqueda y recuperación de información

En relación a la búsqueda y recuperación de información la biblioteca institucional de la ANA cuenta con una base de datos llamada KOHA que permite a los usuarios recuperar la información a través de las opciones de búsqueda y el uso de los operadores booleanos tal como lo podemos apreciar en los siguientes gráficos (ver Gráfico N° 3 y 4).

Gráfico N° 3
Tipos de búsqueda en KOHA

The screenshot shows the KOHA search interface. At the top, there is a navigation bar with the Peruvian flag, the text 'PERÚ Ministerio de Agricultura Autoridad Nacional del Agua Centro de Información y Documentación - CIDANA', and a link 'Ingresar a tu cuenta'. Below this is a blue header with the KOHA logo and links for 'Búsqueda avanzada', 'Explorar por autor o tema', and 'Nube de etiquetas'. There are also buttons for 'Carrito' and 'Listas'. The main search area is titled 'Buscar para:' and includes a dropdown menu with options: 'Título', 'Palabra clave', 'Palabra clave', 'Tema', 'Tríptico', 'Autor', 'Editor', 'Ubicación de editor', 'ISBN', and 'Código de barras'. To the right of the dropdown is a text input field. Below the dropdown is a 'Tipo de ítem' section with a 'Limitar a uno de los siguientes:' label and icons for 'Audiovisual', 'Estudio Técnico', 'Libro', 'Mapa', and 'Revista'. Further down, there is an 'Idioma' section with a dropdown menu set to 'Sin límite'. Below that is a 'Ubicación y disponibilidad' section with a dropdown menu set to 'Todas las bibliotecas' and a checkbox for 'Solo artículos disponibles para préstamo o referencia'. At the bottom right, there is an 'Ordenado por:' section with a dropdown menu set to 'Relevancia'. The interface also includes links for 'Buscar', 'Más opciones', and 'Nueva búsqueda'.

Elaboración propia.

Gráfico N° 4
Operadores booleanos del KOHA

The screenshot shows the KOHA search interface with boolean operators. The 'Buscar para:' section has a dropdown menu set to 'Palabra clave'. Below it, there are three input fields with the following text: 'y', 'o', and 'no'. To the right of these fields is a text input field containing 'manejo del agua'. Below the input fields is a 'Rango de fecha de publicación:' section with a text input field containing '1999-2001'. Below that is a 'Tipo de ítem' section with a 'Limitar a uno de los siguientes:' label and icons for 'Audiovisual', 'Estudio Técnico', 'Libro', 'Mapa', and 'Revista'. Further down, there is an 'Idioma' section with a dropdown menu set to 'Sin límite'. Below that is a 'Límites de subtipo' section with three dropdown menus: 'Cualquier audiencia', 'Cualquier contenido', and 'Cualquier formato'. Below these is a 'Ubicación y disponibilidad' section with a dropdown menu set to 'Todas las bibliotecas' and a checkbox for 'Solo artículos disponibles para préstamo o referencia'. At the bottom right, there is an 'Ordenado por:' section with a dropdown menu set to 'Relevancia'. The interface also includes links for 'Buscar', 'Menos opciones', and 'Nueva búsqueda'.

Elaboración propia.

En relación al uso de los operadores booleanos para la recuperación de la información el 48% de los encuestados nunca los utiliza debido a su desconocimiento y a la falta de charlas de capacitación en el manejo de los mismos por parte de la organización, a pesar que se cuenta con una base de datos que utiliza dichas técnicas de búsqueda de información tal como lo podemos apreciar en los gráficos de líneas arriba (ver Tabla N° 8).

Tabla N° 8
Uso de los operadores booleanos

Utiliza operadores booleanos en sus búsquedas	Total	Porcentaje
Nunca	48	48%
Pocas veces	20	20%
Algunas veces	14	14%
Siempre	10	10%
Casi siempre	8	8%
Total	100	100%

Elaboración propia.

Asimismo el 44% de los encuestados manifiesta que no utilizan la terminología apropiada para realizar sus búsquedas de información ya que para ellos el uso de palabras claves o relacionadas es desconocido lo que les perjudica en cuanto a la recuperación de información y les limita sus opciones de búsqueda y esto se refleja en que en la institución no existe un programa de capacitación en temas relacionados a las competencias informacionales (ver Tabla N° 9).

Tabla N° 9
Uso de terminología apropiada

Palabras o frases equivalentes	Total	Porcentaje
Nunca	44	44%
Pocas veces	29	29%
Algunas veces	14	14%
Siempre	9	9%
Casi siempre	4	4%
Total	100	100%

Elaboración propia.

De los resultados de la encuesta también podemos mencionar que el 50% de los encuestados manifiestan que la búsqueda y recuperación de información la realizan a través del internet ya que es el medio más rápido y accesible para localizar información, asimismo en la institución se cuenta con el servicio de internet para las labores que desempeñan los profesionales en el manejo y recopilación de información referente a los recursos hídricos (ver Tabla N° 10).

Tabla N° 10
Búsqueda de información

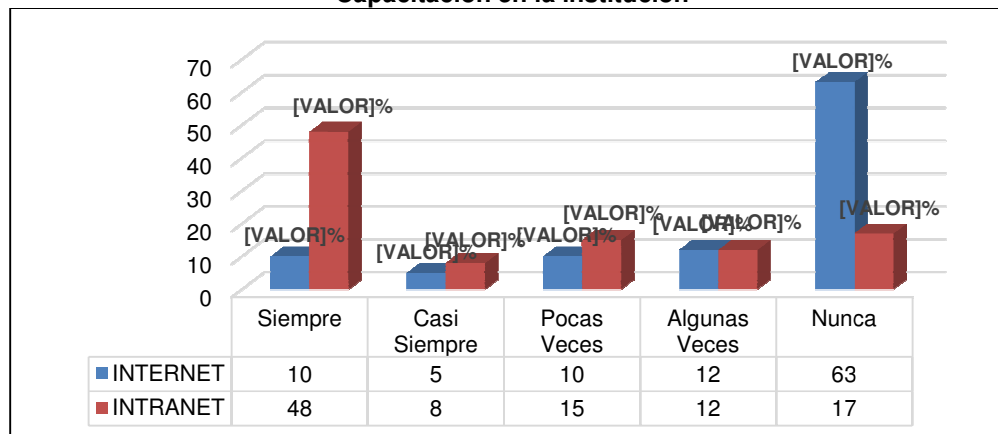
Búsqueda de Información	Total	Porcentaje
Internet	50	50%
Biblioteca de la Institución	25	25%
Bases de datos	15	15%
Compañeros profesionales	10	10%
Bibliotecas digitales	0	0%
Otros	0	0%
Total	100	100%

Elaboración propia.

b) Indicador II: Acceso y Uso de la información

El análisis del indicador 2 nos refleja que en relación al uso y acceso de la información el 48% de los encuestados manifiestan que para acceder y hacer uso de la información lo realizan a través del servicio de intranet ya que todos los profesionales tienen acceso a dicho servicio y además están conectados con las demás Sedes Desconcentradas (AAA y ALAS), asimismo es el más utilizado porque la institución los capacita en el manejo y desarrollo de todas las funcionalidades que pueden tener si utilizan dicha herramienta, a diferencia del servicio del internet que como ya hemos mencionado es restringido de acuerdo a las políticas de seguridad de la institución y a la falta de charlas de capacitación por parte de la institución (ver Gráfico N° 5).

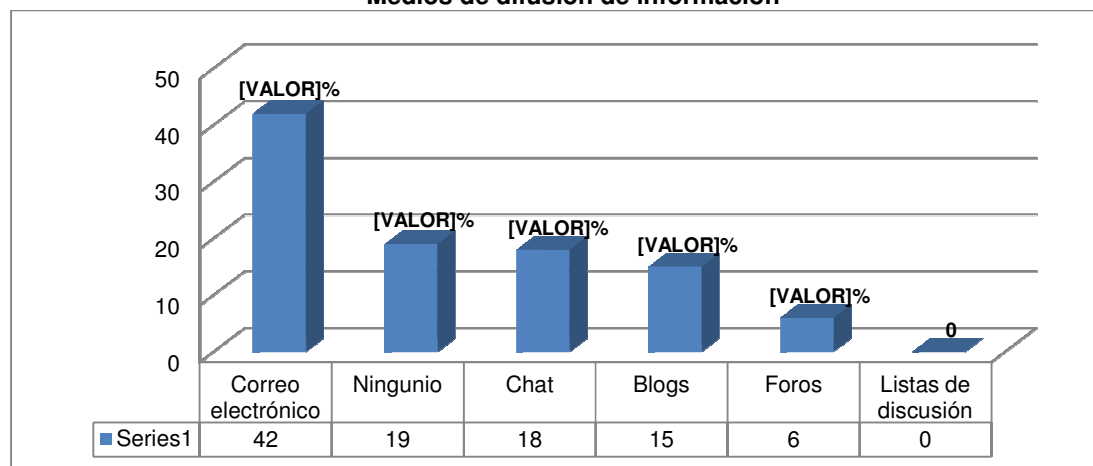
Gráfico N° 5
Capacitación en la institución



Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de la encuesta se ha comprobado que el servicio de intranet es el más utilizado por los profesionales para el uso y acceso a la información ya que todos tienen acceso y han recibido charlas de capacitación por parte de la institución lo cual se refleja en el conocimiento avanzado de dicha herramienta y esto se ve reflejado con el 42% de los encuestados que manifiestan que utilizan el correo electrónico institucional como el medio más apropiado y seguro para la difusión de su información de interés puesto que todos los profesionales de la ANA cuentan con un correo electrónico (ver Gráfico 6).

Gráfico N° 6
Medios de difusión de información



Elaboración propia.

Otro dato importante en el análisis del indicador sobre el uso y acceso a la información es el referente a la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua ya que el 54% de los encuestados manifestaron que no conocen los servicios que ofrece la biblioteca, esto debido a la falta de una política de difusión y marketing por parte de la institución, al poco interés por parte de los profesionales en acudir a la biblioteca y a la falta de una infraestructura apropiada en donde se pueda dar un servicio de calidad a los usuarios que requieren información; asimismo sólo el 36% de los encuestados afirma conocer algunos de los servicios que brinda la biblioteca, tales como la lectura en sala, servicio de préstamo, catálogo en línea, DSI, debido a que en algún momento acudieron y utilizaron dichos servicios.

c) Indicador III: Soporte de Información como medio de acceso y uso de la información

El análisis del indicador 3 nos refleja que el 41% de los encuestados utiliza con mayor frecuencia la información que se obtiene de los documentos impresos debido a que son de fácil acceso y uso, además en la institución se realizan diferentes estudios relacionados sobre los recursos hídricos los mismos que son difundidos entre los profesionales en forma impresa (ver Tabla N° 11).

Tabla N° 11
Tipo de fuentes de información que se consultan

Ítem	Total	Porcentaje
Documentos impresos	41	41%
Sitios web	19	19%
Revistas	14	14%
Documentos audiovisuales	9	9%
Consulta expertos	6	6%
Documentos electrónicos	6	6%
Catálogo en línea	5	5%
Base de datos	0	0
Bibliotecas digitales	0	0
Total	100	100%

Elaboración propia.

Asimismo el 64% de los encuestados manifestaron que la información que difunde la Autoridad Nacional del Agua a través de los estudios técnicos la prefieren en un formato digital ya que es más fácil su circulación e inclusive la pueden ver en cualquier soporte tecnológico, y esto también permitiría que los

demás profesionales que se encuentran en las demás Sedes Desconcentradas (AAA y ALAS) puedan tener acceso a dicha información en un tiempo más rápido y pueda ser consultada por diferentes usuarios (ver Tabla N° 12).

Tabla N° 12
Tipo de soporte de información que prefieren en la Institución

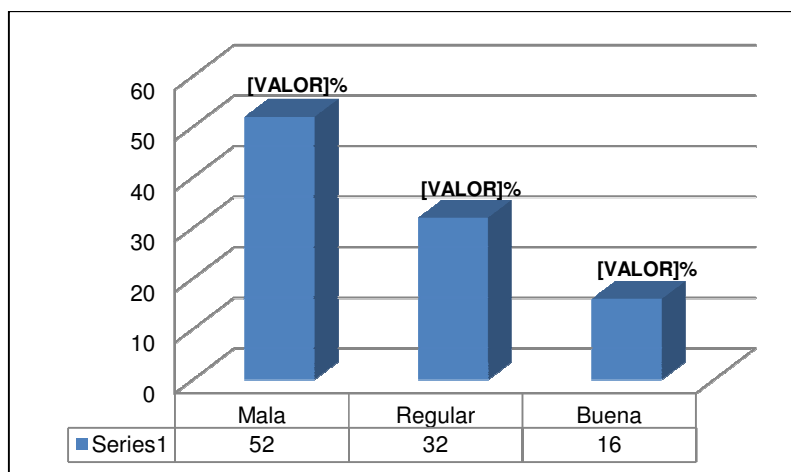
Ítem	Total	Porcentaje
Documentos digital	64	64%
Documentos impresos	36	36%
Ninguno	0	0
Total	100	100%

Elaboración propia.

d) Indicador IV: Programa de Alfabetización Informacional

El análisis del indicador 4 nos refleja que el 52% de las personas encuestadas reconocen que no cuentan con habilidades informativas para la búsqueda y recuperación de información relacionadas a sus temas de investigación, esto se debe a diferentes factores tales como: la carencia de un programa de capacitación en temas relacionados, el poco acceso al servicio de internet en la institución y al desarrollo de sus labores la cual la desempeñan muchas veces en el campo recolectando información para la elaboración de sus informes o estudios técnicos (ver Gráfico N° 7).

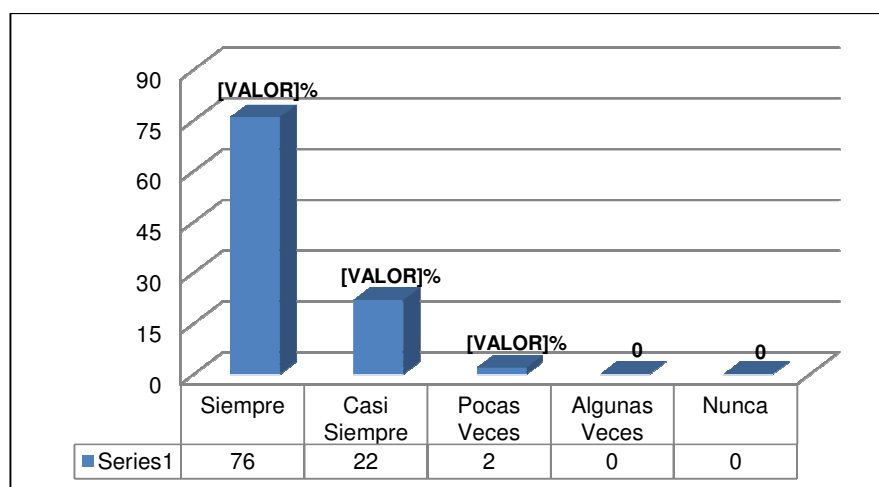
Gráfico N° 7
Habilidades para la búsqueda de información



Elaboración propia.

Otro dato importante que se obtiene de los resultados de la encuesta es que el 76% de los encuestados considera necesario y útil la implementación de un programa de capacitación que les pueda ayudar a mejorar sus habilidades informativas puesto que hoy en día el manejo y uso de la información es crucial en la toma de decisiones, asimismo la institución cuenta con una biblioteca que tiene dentro de sus servicios el servicio OPAC (Base de datos) que utiliza los operadores booleanos y las búsquedas avanzadas para recuperar información sobre los recursos hídricos (ver Gráfico N° 8).

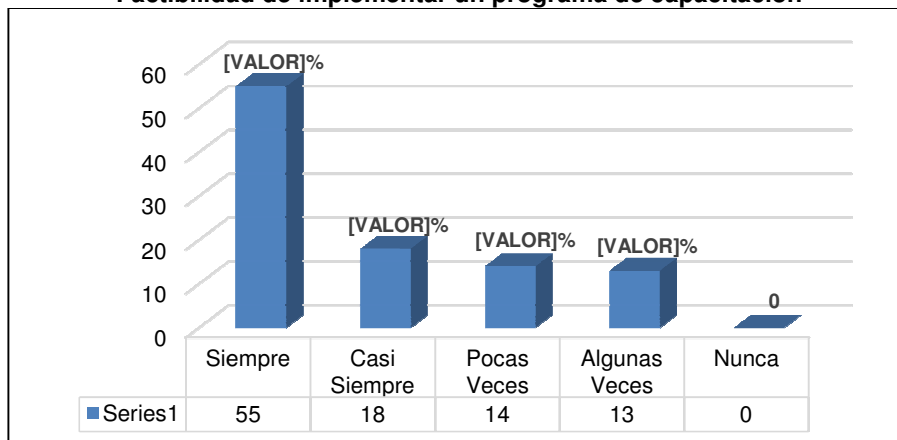
Gráfico N° 8
Importancia de implementar un programa de capacitación



Elaboración propia.

Así también los resultados de las encuestas demuestran que el 55% de los encuestados consideran que la Autoridad Nacional del Agua está en la condiciones de implementar dicho programa de capacitación ya que se cuenta con la infraestructura, los equipos tecnológicos y el personal especializado y capacitado para el desarrollo de dicha actividad, asimismo este programa de capacitación sería tanto en la Sede Central como en las Sedes Desconcentradas, ya que la necesidad que se tiene de buscar y recuperar información es muy importante (ver Gráfico N° 9).

Gráfico N° 9
Factibilidad de implementar un programa de capacitación



Elaboración propia.

En relación a la pregunta sobre qué temas le gustaría que se les capacitara, los encuestados respondieron que sería recomendable que fuera en temas referentes a los recursos hídricos puesto que es de interés en la Autoridad Nacional del Agua, y esto es porque la mayoría de los profesionales son especialistas en temas como agronomía, agricultura, calidad del agua, ingenieros, tal como se aprecia en la siguiente tabla (ver Tabla N° 13).

Tabla N° 13
Temas de capacitación

Ítem	Total	Porcentaje
Cambio climático	16	16%
Gestión de riesgos ante desastres naturales	14	14%
Manejo de sistemas de información geográfica y teledetección	13	13%
Archivos administrativos	12	12%
Cómo subir información al servidor	10	10%
Estudios y análisis ambientales	10	10%
Manejo y codificación de la información según temas y/o contenido	9	9%
Gestión pública en general	7	7%
Capacitación sobre control de material bibliográfico en bibliotecas	5	5%
Software de gestión bibliotecaria	4	4%
Total	100	100%

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMATICA PARA MEJORAR EL USO A LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA

Como hemos visto, en el transcurso de la investigación, el acceso y uso de la información es fundamental; pero también es cierto que se necesita tener habilidades informacionales para saber dónde y cómo recuperar la información que nos será útil para el desempeño de nuestras funciones. Es favorable conocer que a pesar que los usuarios encuestados no tienen un gran nivel de habilidad para la búsqueda y recuperación de la información, son conscientes de la importancia que tiene ésta actividad en sus vidas y en su desarrollo.

4.1 Programa de Alfabetización Informacional de la ANA

La problemática del agua en el país cuenta con una gran área de oportunidad y soluciones, a través de la concientización de la sociedad sobre la importancia de su participación, desde acciones personales básicas para el cuidado del agua, hasta su organización comunitaria para implementar proyectos de sustentabilidad ambiental o propuestas para la administración del agua en la comunidad o región a la que pertenecen.

El Programa de Alfabetización Informacional nace como una de las principales propuestas de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua para incidir en éste ámbito, el cual permita a todas las personas poder localizar información especializada y actualizada sobre el manejo del agua y promover la cultura de su buen uso, a través de la concertación y promoción de acciones educativas para difundir la importancia del recurso hídrico en el bienestar social, el desarrollo económico y para lograr el desarrollo humano sustentable de la nación.

Diseño del Programa

I. Misión

Modelar las competencias informacionales de los directivos, profesionales y público en general de la Autoridad Nacional del Agua para asegurar el uso de la información en correspondencia con el auge y los requerimientos de calidad en la institución.

II. Objetivo General

Instruir a los profesionales y público en general en los conocimientos, habilidades y valores básicos para el uso, manejo y evaluación de los recursos de información de manera analítica en los métodos y herramientas tradicionales como en los que se realizan a través de la aplicación de las TICs.

III. Objetivos Específicos

1. Identificar las fuentes de información registrados en diversos medios y formatos.
2. Apoyar en la formulación de necesidades de información de los usuarios sobre los diferentes sistemas, herramientas de búsqueda y recuperación de la información en recursos hídricos.
3. Facilitar el uso y acceso a las diferentes instituciones que generan y difunden información sobre recursos hídricos.

IV. Estrategias

Identificar las necesidades de información a partir de la resolución de un problema informativo.

Acceder con autonomía a la información pertinente independientemente de la fuente de información que la contenga.

Valorar la información obtenida a partir de una variedad de contenidos, formatos y fuentes de información con la utilización de herramientas para el acceso a fuentes y servicios de información y determinar si es relevante o no.

V. Actividades

Las clases teóricas se desarrollarán en las instalaciones de las Sedes Desconcentradas y se complementarán con sesiones de clases prácticas y actividades formativas complementarias.

Foros de Discusión: discusión y análisis de temas surgidos a partir del desarrollo de contenidos.

Charla de Bienvenida a la Biblioteca de la ANA: será dictada cada vez que ingresa un usuario nuevo a utilizar los servicios de la biblioteca.

Consultas de información vía Correo Electrónico: se realizará cuando los usuarios tengan dudas o inquietudes en cuanto a la búsqueda y recuperación de información.

Videoconferencia: dicho servicio será utilizado cuando existan usuarios que por algún motivo (personal o laboral) no pudieron recibir la charla en forma presencial.

VI. Metodología Empleada

Contacto directo mediante talleres para que los usuarios puedan interactuar, de forma presencial, con los contenidos impartidos. Establecer, además, contactos indirectos a través de tutoriales electrónicos; permitiendo el acceso desde cualquier sede desconcentrada (Autoridad Administrativa del Agua y Administraciones Locales del Agua).

Datos Generales del Programa

- Número de Días: 3 días
- Horario: 8 horas diarias
- Número Total de Horas: 24 horas
- Modalidad: Presencial
- Sedes: Nivel Central de la ANA, Autoridades Administrativas del Agua (AAA) y Administraciones Locales del Agua (ALAS).

- Organismo Responsable: Biblioteca Institucional de la Oficina del Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos de la Autoridad Nacional del Agua.

VII. Destinatarios

El curso está pensado para los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua, con la intención de formarlos en las habilidades informativas. El curso se puede impartir con un mínimo de 10 y un máximo de 25 asistentes, dependiendo de la capacidad de las instalaciones donde se dicte el curso.

VIII. Fundamentación del Problema a Resolver

No existe ninguna organización que pueda prescindir de la información, su uso intensivo y extensivo nos hace partícipes en la llamada "Sociedad de la información", donde las tecnologías de información y comunicación mediatizan todo el proceso de comunicación. El uso de la información, después de un proceso de asimilación consiente, genera nuevos conocimientos y habilidades que permiten, a su vez, encaminar nuevos procesos de búsqueda de información.

Cada vez es más importante poseer competencias informacionales que permitan a las personas aplicar sus conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para emplearlas en las diferentes dimensiones de su vida ciudadana.

Esta misma realidad podemos verla en los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua, ya que muchos de ellos no cuentan con estas habilidades informacionales para buscar, recuperar, analizar y difundir la información que necesitan para la realización en su desempeño profesional; los usuarios de la Sede Central de la ANA tienen mayor ventaja en cuanto al acceso a la información que los usuarios que se encuentran en las Sedes Desconcentradas (Autoridad Administrativas del

Agua y Administración Local del Agua) debido a que tienen más a su alcance los materiales bibliográficos y los servicios que brinda la Biblioteca Institucional.

El programa facilitará al desarrollo de las habilidades informacionales a partir de la interrelación entre los temas: las unidades de información, identificación de necesidades de información, búsqueda y recuperación de la información, redacción y difusión de la información.

Al finalizar el curso el participante será capaz de: Desarrollar las habilidades informacionales necesarias que les permitan la identificación de las necesidades de información, la búsqueda, localización y el acceso a la misma para usarla y evaluarla eficientemente y crear nuevos conocimientos en función del desarrollo social del país, a través de actividades participativas, tales como, el trabajo grupal, las clases prácticas y el estudio independiente, fortaleciendo así el profesionalismo, el sentido de responsabilidad y el compromiso social de los participantes.

IX. Sistema de contenidos del Programa

Capítulo 1: Las Unidades de Información	• Conceptos • Tipos de Unidades de Información • Servicios • Colecciones
Capítulo 2: Instrumentos para Satisfacer las Necesidades de Información del Usuario	• Fuentes de Información • Tipos de Fuentes de Información en Recursos Hídricos • Los catálogos y su uso • Uso de las redes: internet e intranet

Capítulo 3: Búsqueda y Recuperación de la Información	• Tipos de búsqueda • Estrategias de búsqueda de información • Las Bases de Datos Virtuales: EBSCO, SCOPUS, SCIENCEDIRECT, OARE, HINARI, AGORA • Repositorios Digitales • Repositorio Institucional Digital Agridrupal (administrador / usuario)
Capítulo 4: Redacción de Artículos sobre Recursos Hídricos	• Normas y estilos bibliográficos • Gestores bibliográficos • Elaboración de citas y bibliografías
Capítulo 5: Difusión de la Información	• Correo electrónico • Blogs • Páginas Web • Listas de Interés • Diseminación Selectiva de Información

X. Perfil de los Profesionales del Programa de Alfabetización Informacional

Quienes impartan los cursos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Poseer habilidades para la enseñanza y el trato con las personas.
- 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 las TICs.
- Dominio del idioma inglés para localizar la información disponible en los sistemas de recuperación de la información con énfasis en recursos hídricos.

XI. Beneficios esperados

El beneficio que se obtiene con la aplicación de este programa tiene su repercusión social de manera indirecta en lo que respecta al acceso y uso de la información necesario para el desempeño social de los individuos.

Lograr una relación entre información, cultura y educación depende de muchos esfuerzos que se inician con la igualdad de oportunidades y condiciones para el acceso a la enseñanza desde los primeros años de vida, hasta lograr una sociedad alfabetizada en el uso de la información.

La Autoridad Nacional del Agua cuenta con 350 personas a nivel nacional, de los cuales el 36% trabajan en Lima y 64% en los órganos desconcentrados, lo que demuestra el grado de su cobertura a nivel nacional. Es una organización eminentemente especializada, el 90% está compuesto de profesionales y técnicos.

El personal de la Autoridad Nacional del Agua es altamente especializado; sin embargo, las nuevas responsabilidades en el desempeño de sus funciones, atribuciones y competencias, obligan a la implementación de programas de desarrollo de sus capacidades y competencias que les permita asumir los retos de la gestión institucional.

La biblioteca constituye hoy más que nunca un canal para la difusión del conocimiento y los servicios de información forman parte de la plataforma informativa que soporta los distintos procesos que se desarrolla en la sociedad, sus funciones se orientan hacia la comunicación y difusión de los contenidos entre los individuos u organizaciones que han de utilizarlos para fines que, de una forma u otra, ayudan al desarrollo social, económico, cultural, y político del país.

Con la creación e implementación de un Programa de Habilidades Informativas para los profesionales y público en general de la Autoridad Nacional del Agua se obtendrá las siguientes metas.

Metas a Corto Plazo:

- Para el primer trimestre del 2015 se fortalecerá las capacidades informacionales del 20% de los usuarios con la finalidad de apoyar en su formación tanto profesional como personal.
- Asimismo para este primer trimestre del 2015 se estima disminuir en un 15% las búsquedas innecesarias realizadas por los usuarios de la Biblioteca Institucional.

Metas a Mediano Plazo:

- En el cuarto trimestre del 2015 reconocer al Programa de Alfabetización Informacional como instrumento de capacitación para las actividades de la Autoridad Nacional del Agua.
- Lograr que el 70% del capital humano de la Autoridad Nacional del Agua se encuentre capacitado con el uso de las TIC.

Metas a Largo Plazo

- Para el 2016 contar con el 100% del capital humano de la Autoridad Nacional del Agua debidamente capacitado en la búsqueda y recuperación de información en recursos hídricos.
- Garantizar la calidad del aprendizaje continuo del 100% de los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua.

4.2 Cronograma

Para la realización de la actividad propuesta, a fin de facilitar el uso de la información a los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua, proponemos un cronograma de actividades que tendrá una duración de 9 meses (Diciembre 2014 – Agosto 2015).

Actividades	Acciones	Cronograma									Responsables
		dic-14	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	
Programa de Alfabetización Informativa (Sede Central / AAA)	Coordinación con los Directores de cada AAA / Directivos de Sede Central	X									Directores de AAA / Coordinador de Biblioteca
	Sede Central de la ANA		X								Personal de Biblioteca
	AAA Caplina - Ocoña		X								Personal de Biblioteca
	AAA Chaparra - Chíncha			X							Personal de Biblioteca
	AAA Cañete - Fortaleza			X							Personal de Biblioteca
	AAA Huarney - Chicama				X						Personal de Biblioteca
	AAA Jequetepeque - Zarumilla				X						Personal de Biblioteca
	AAA Marañón					X					Personal de Biblioteca
	AAA Amazonas					X					Personal de Biblioteca
	AAA Huallaga						X				Personal de Biblioteca
	AAA Ucayali						X				Personal de Biblioteca
	AAA Mantaro							X			Personal de Biblioteca
	AAA Pampas - Apurímac							X			Personal de Biblioteca
	AAA Urubamba - Vilcanota								X		Personal de Biblioteca
	AAA Madre de Dios								X		Personal de Biblioteca
AAA Titicaca									X	Personal de Biblioteca	

4.3 Presupuesto

Tomando en cuenta que la Autoridad Nacional del Agua pertenece al sector estatal, el presupuesto para la implementación y puesta en marcha del Programa de Alfabetización Informacional, tendrá que ser incluido en el Presupuesto Anual del 2015 de la Oficina a la cual pertenece la Biblioteca Institucional, en este caso a la OSNIRH.

A continuación detallamos los gastos:

- Personal (Hasta la culminación del Programa)

Ítem	Concepto	Cantidad	Importe Mensual (S/.)	Tiempo (meses)	Total (S/.)
1	Personal para Capacitación	2	2000	9	36000

- Transporte y Viáticos (Para cada sede de Capacitación)

Ítem	Concepto	Cantidad	Importe Diario (S/.)	Tiempo (días)	Total (S/.)
1	Viáticos para el Capacitador	2	250	3	1500
2	Pasajes para Capacitador (Ida / Vuelta)	2	350	3	700

- Gasto Adicionales (Para todas las capacitaciones)

Ítem	Concepto	Cantidad	Importe (S/.)	Tiempo (meses)	Total (S/.)
1	Laptop	1	4500		4500
2	Internet Inalámbrico (USB)	1	140	10	1400
3	Elaboración de Manuales y Folletos	1000	10000		10000
5	Lapiceros	1000	1000		1000
6	Folders /Carpetas	1000	800		800
7	Trípticos	1000	500		500
8	Copias de Separatas	1000	400		400
Total					18600

CONCLUSIONES

1. La Biblioteca Especializada de la Autoridad Nacional del Agua está tipificada también como gubernamental; gestiona y desarrolla información relacionada con los recursos hídricos.
2. El usuario de la Biblioteca Especializada de la Autoridad Nacional del Agua requiere de habilidades y competencias para el uso de la información en recursos hídricos.
3. La Biblioteca Especializada de la Autoridad Nacional del Agua no ha desarrollado programas de alfabetización informacional; solo capacitaciones de 6 horas de duraciones basadas en técnicas de búsqueda de información en diversas sedes.
4. Los datos obtenidos del cuestionario identificaron que problemas fundamentales para el acceso a la información se deben a la falta de conocimiento sobre las técnicas de búsqueda y recuperación de la información
5. La implementación del Programa de Alfabetización Informacional permitirá que los usuarios de la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua adquieran las competencias y habilidades informativas necesarias para usar adecuadamente la información.
6. El Programa de Alfabetización Informacional está diseñado para impartirse en 3 días, con un promedio de 8 horas de clase cada día durante todo el año y de forma presencial: Se incluirán a todas las sedes de la Autoridad Nacional del Agua y está dirigido a los profesionales de la institución y al público en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- Canavaggio, P. (2011). El acceso a la información pública en el mundo: un derecho humano emergente. En *7º Seminario internacional de Archivos de Tradición Ibérica*.
- Froud, R. & Mackenzie, C. (2002). *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas: impulso a la información local*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- González Flórez, J. A. (2006). *Pautas de accesibilidad web para bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Jiménez Lara, A. (2011). *El estado actual de la accesibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)*. Madrid: Observatorio Fundación Vodafone-CERMI.
- Martí, Y. (2007). *Alfabetización informacional: análisis y gestión*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Monfasani, R. y Curzel, M. (2006). *Usuarios de la información: información y desafíos*. Caracas: Alfagrama Ediciones.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- Association of College Research Libraries (2004). *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior*. Recuperado de: <http://www.aab.es/pdfs/baab6o/6oa6.pdf>
- Basulto, E. (2009). La alfabetización informacional. *Revista Digital Sociedad de la Información*. 16 1-32. Recuperado de: <http://www.sociedadelainformacion.com/16/alfabetizacion.pdf>
- Castro, K. (2008). Acceso a la información pública: apuntes sobre su desarrollo en el Perú a la luz de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. *Cuadernos de Trabajo*. 6. Recuperado de: http://departamento.pucp.edu.pe/derecho/wp-content/uploads/2014/05/ACCESO_INFORMACION_PUBLICA.pdf
- Ciau, A. (2013). Diseño de un curso de habilidades informativas dirigido a estudiantes del nivel bachillerato. Recuperado de: <http://posgradofeuady.org.mx/wp-content/uploads/2010/07/Ciau-Aldrin-MINE-2013.pdf>
- Declaración de Alejandría sobre Alfabetización Informacional y el Aprendizaje a lo largo de la vida (Noviembre de 2005). *IFLANET*. Recuperado de: <http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>

- Fernández, M. (2008). Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud. *ACIMED*. 18 (5). 1-8. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n5/aci091108.pdf>
- Fernández, M., Zayas, R. y Urra, P. (2008). Normas de competencias informacionales para el Sistema Nacional de Información en Salud. *ACIMED*. 17 (4). 1-14. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v17n4/aci03408.pdf>
- Fuentes, M. (2013). Bibliotecas especializadas: concepto y características. Recuperado de: <http://suite101.net/article/bibliotecas-especializadas-concepto-y-caracteristicas-a78842#.VGf1-fl5P9s>
- García, J. (2001). La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 65. 27-46. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/5952/1/65a2.pdf>
- García, J. y Díaz, D. (2007). Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. *Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales*. Vitoria – Gasteiz: Grupo Xabide. 215-247. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf
- Garmendia, L. (2005). La alfabetización informacional como estímulo investigativo: una estrategia en la gestión de la información y el conocimiento. *Biblios*. Año 6 (21-22). 1-12. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/6728/1/2005_02.pdf
- Gómez Hernández, P. & Benito Morales, F. (2001). De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información. *Scire* 7 (2). 53-83. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/20758/1/alfin%20scire%202001.pdf>
- Hernández, P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*. 17 (2). 103-121. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/10246-10327-1-PB.PDF>
- Hilera González, J. R. & Hoya Marín, R. (2010). Estándares de e-learning: guía de consulta. Universidad de Alcalá. Recuperado de: <http://www.cc.uah.es/hilera/GuiaEstandares.pdf>
- IFLA (2003). Declaración de la IFLA sobre Acceso Abierto a la Literatura Académica y Documentación de Investigación. Recuperado de: <http://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-de-la-ifla-sobre-el-acceso-abierto-a-la-literatura-acad-mica-y-documentaci-n-de-investigaci-n>

- IFLA (2006). Guidelines on information literacy for lifelong learning. Recuperado de: <http://archive.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>
- Lau, J. (2004). Directrices internacionales para la alfabetización informativa: propuesta. Recuperado de: <http://bivir.uacj.mx/dhi/doctosnaciointer/docs/directrices.pdf>
- Lau, J. (2005). Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente. Recuperado de: http://bivir.uacj.mx/dhi/7e/docstaller1/2011_IFLA_Unesco_guidelines_Espa_DHI_JLau_enero.pdf
- López, R. (2007). Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para un CRAI. Documentos de trabajo. Recuperado de: <https://pendientedemigracion.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf>
- Martín, C. (2009). Servicios al usuario: accesibilidad a los documentos, préstamo y préstamo interbibliotecario. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14283/1/prestamo.pdf>
- Millán-Ráfales, M.C. (2003). Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 73. 9-39. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/5895/>
- Montero, M. y Roca, M. (2004). La formación en competencia informacional: el bibliotecario en el aula. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/5579/>
- Ortoll, E. (2003). Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/0c9605289dc5622117000000.pdf>
- *Política de inclusión social y acceso abierto a la información: el papel de las bibliotecas públicas en el Perú* (Agosto de 2012). Beyond Access. Recuperado de: <http://beyondaccess.net/es/recursos/aliados-locales-para-el-desarrollo-redescubriendo-las-bibliotecas-2/>
- Quindemil, E. (2010). Introducción a la alfabetización informacional en la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información. *ACIMED*. 21 (1). 99–110. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v21n1/aci08110.pdf>
- Rendón, N., Naranjo, E. y Giraldo, C. (2005). Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 28

(2). 43–86. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/8586-25352-1-PB.pdf>

- Rodríguez, O. (2006). Formación de usuarios en las bibliotecas públicas de Costa Rica. *Bibliotecas* 24 (1-2). 27–48. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/430-1420-1-SM.pdf>
- Sánchez, E. (2013). Acceso a la información gubernamental: estudios y tendencias. *Investigación bibliotecológica*. 27 (60). 181–201. Recuperado de: <file:///C:/Users/dalvaradop/Downloads/40490-101174-1-PB.pdf>
- Sturges, P. y Gastinger, A. (2012). La alfabetización informacional como derecho humano. *Anales de Documentación*. 15 (1). 1-14. Recuperado de: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/147651>
- Uribe, A. (2010). La alfabetización informacional en Iberoamérica: una aproximación a su pasado, presente y futuro desde el análisis de la literatura publicada y los recursos web. *Ibersid*. 1-14. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/15060/1/IBERSID-AlfinIberoam%C3%A9rica.UribeTirado,A.pdf>

INFORMES PROFESIONALES

- Aliaga, V. (2013). *La formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Castro, M. (2011). *Uso de las bases de datos en la sala de internet de la Biblioteca de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Gastelú, D. (2013). *Formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres durante el periodo 2010-2012* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Novoa, C. (2010). *Análisis del taller de formación de usuarios dictado por el Centro de Información del Instituto de Educación Superior Cibertec* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela

Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Quintanilla, A. (2009). *Talleres de formación de usuarios: experiencia de la Universidad Peruana Cayetano Heredia* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Rivera, E. (2013). *Evaluación del taller de habilidades informativas del Centro de Información de la Universidad peruana de Ciencias Aplicadas* (Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

TESIS

- Verde, M. (2012). *Modelo de alfabetización informacional con el uso de las tecnologías de la información y comunicación a través de una biblioteca rodante o tecnobus en el distrito de Pueblo Libre* (Tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Información). Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1

Cuestionario

Estimado profesional el presente cuestionario es anónimo, en el encontraras proposiciones sobre aspectos relacionados al acceso a la información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua. Lee cuidadosamente cada proposición y marca con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje tu punto de vista al respecto.

Grado de Instrucción: ☐ Técnica ☐ Superior
Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Profesión y/o Especialidad:

1. ¿Para la búsqueda de información a donde recurre con mayor frecuencia?

- () Biblioteca de la Institución () Internet
() Bases de Datos () Bibliotecas Digitales
() Compañeros profesionales
() Otro: _____

2. ¿Busca, accede y utiliza información de manera constante para sus investigaciones y estudios?

- ☐ Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Pocas Veces ☐ Algunas Veces ☐ Nunca

3. ¿Utiliza los operadores booleanos que permiten precisar sus búsqueda de información vinculando las palabras o frases con And / Not / Or?

- () Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Algunas Veces () Nunca

4. ¿Encuentra palabras o frases equivalentes para expresar la misma idea al solicitar información?

- () Siempre () Casi Siempre () Pocas Veces () Algunas Veces () Nunca

5. ¿En la institución le ofrecen alguna capacitación para ubicar la información empleando las herramientas tecnológicas de internet e intranet?

Información en Internet:

- ☐ Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Pocas Veces ☐ Algunas Veces ☐ Nunca

Información en Intranet:

- ☐ Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Pocas Veces ☐ Algunas Veces ☐ Nunca

6. ¿De qué manera ha aprendido a buscar información en Internet?

- ☐ De manera autónoma
- ☐ A través de un compañero de trabajo y/o estudio
- ☐ A través de cursos de capacitación
- ☐ Con miembros de su familia

7. ¿Conoce los servicios de información que brinda la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua?

- () Si () No () Quizás

De ser afirmativa la respuesta anterior indique cual ha utilizado:

- ☐ Lectura en Sala ☐ Catálogo en Línea ☐ Servicio de Préstamo
☐ Base de Datos Especializadas ☐ Repositorio Digital Institucional
☐ Diseminación Selectiva de Información

8. ¿Qué medios utilizas para la difusión de información?

- () Correo electrónico () Chat
() Blogs () Foros
() Listas de discusión () Ninguno

9. De las fuentes de información que se relacionan a continuación, ¿cuál consulta con mayor frecuencia?

- ☐ Documentos impresos ☐ Documentos audiovisuales ☐ Catálogos en línea
- ☐ Bases de datos ☐ Sitios web ☐ Consulta expertos
- ☐ Revistas ☐ Documentos electrónicos ☐ Bibliotecas digitales

10. De la información que genera y difunde la institución, ¿Qué tipo de formato del documento le sería más útil?

- ☐ Documento en formato impreso
- ☐ Documento en Formato digital
- ☐ Ninguno

11. ¿Cómo evalúa sus habilidades personales para la búsqueda de información relacionada a sus temas de investigación?

- ☐ Buena ☐ Mala ☐ Regular

12. ¿Considera importante conocer las herramientas de búsqueda, para el uso y manejo de la información?

- ☐ Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Pocas Veces ☐ Algunas Veces ☐ Nunca

13. ¿Cree que es factible implementar en la institución acciones para el desarrollo de competencias relacionadas con el uso y manejo de la información?

- ☐ Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Pocas Veces ☐ Algunas Veces ☐ Nunca

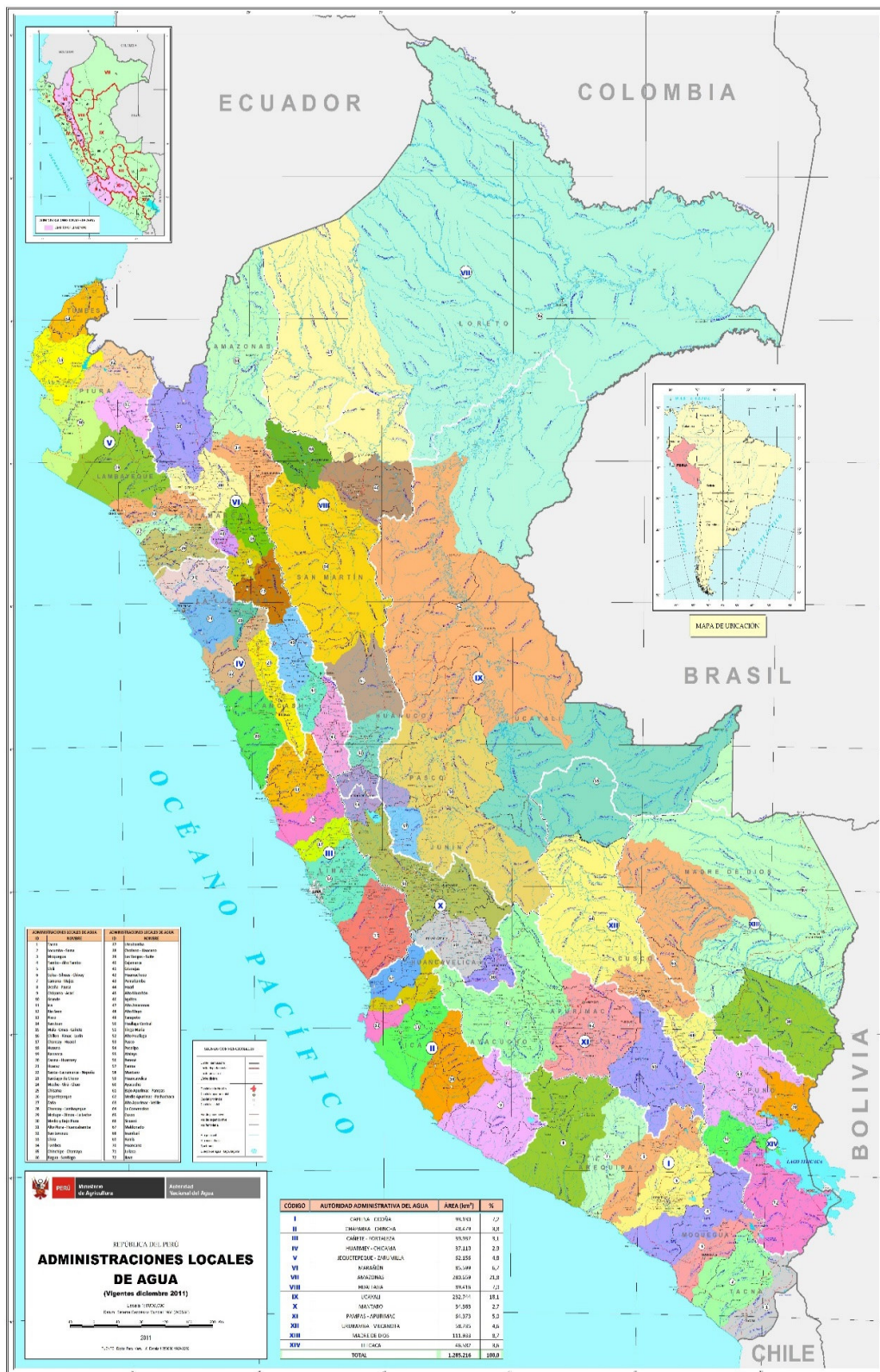
14. ¿Considera necesario la incorporación de un programa de capacitación que aporte los conocimientos relacionados al uso y manejo de la información?

- ☐ Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Pocas Veces ☐ Algunas Veces ☐ Nunca

En función a tus necesidades laborales y de investigación ¿en qué temas consideras indispensable que te capacitaran?

GRACIAS.

Anexo N° 2



Anexo N° 3





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL DE LA
AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA**

Ítems	Variable: Acceso de la Información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencia
N°	Indicador I. Técnicas de búsqueda y recuperación de información	SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Para la búsqueda de información, a dónde recurre con mayor frecuencia?							
2	¿Busca, accede y utiliza información de manera constante para sus investigaciones y estudios?							
3	¿Utiliza los operadores booleanos que permiten precisar sus búsquedas de información vinculando las palabras o frases con And / Not / Or?							
4	¿Encuentra palabras o frases equivalentes para expresar la misma idea al solicitar información?							
	Indicador II. Acceso de la información							
5	¿En la institución le ofrecen alguna capacitación para ubicar la información empleando las herramientas tecnológicas de Internet e Intranet?							
6	¿De qué manera ha aprendido a buscar información en Internet?							
7	¿Conoce los servicios de información que brinda la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua?							
8	¿Qué medios utiliza para la difusión de información?							
	Indicador III. Soporte de información como medio de acceso a la información							
9	De las fuentes de información que se relacionan a continuación, ¿cuáles consulta con mayor frecuencia?							
10	De la información que genera y difunde la institución, ¿qué tipo de formato del documento le sería más útil?							
	Indicador IV. Programas de Alfabetización Informacional							
11	¿Cómo evalúa sus habilidades personales para la búsqueda de información relacionada a sus temas de investigación?							
12	¿Considera importante conocer las herramientas de búsqueda, para el uso y manejo de la información?							
13	¿Cree que es factible implementar en la institución acciones para el desarrollo de competencias relacionadas con el uso y manejo de la información?							
14	¿Considera necesaria la incorporación de un programa de capacitación que aporte los conocimientos relacionados al uso y manejo de la información?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Mg. Dr. Gerardo Enrique de Gama

Especialidad del validador: Biología

Lima 24 de Octubre del 2014.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

Validez: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA

Ítems	Variable: Acceso de la información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	Indicador I. Técnicas de búsqueda y recuperación de información							
1	¿Para la búsqueda de información a donde recurre con mayor frecuencia?							
2	¿Busca, accede y utiliza información de manera constante para sus investigaciones y estudios?							
3	¿Utiliza los operadores booleanos que permiten precisar sus búsquedas de información vinculando las palabras o frases con And / Not / Or?							
4	¿Encuentra palabras o frases equivalentes para expresar la misma idea al solicitar información?							
	Indicador II. Acceso de la información							
5	¿En la institución le ofrecen alguna capacitación para ubicar la información empleando las herramientas tecnológicas de Internet e Intranet?							
6	¿De qué manera ha aprendido a buscar información en Internet?							
7	¿Conoce los servicios de información que brinda la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua?							
8	¿Qué medios utiliza para la difusión de información?							
	Indicador III. Soporte de información como medio de acceso a la información							
9	De las fuentes de información que se relacionen a continuación, ¿cuáles consulta con mayor frecuencia?							
10	De la información que genera y difunde la institución, ¿qué tipo de formato del documento le será más útil?							
	Indicador IV. Programas de Alfabetización Informacional							
11	¿Cómo evalúa sus habilidades personales para la búsqueda de información relacionada a sus temas de investigación?							
12	¿Considera importante conocer las herramientas de búsqueda, para el uso y manejo de la información?							
13	¿Cree que es factible implementar en la institución acciones para el desarrollo de competencias relacionadas con el uso y manejo de la información?							
14	¿Considera necesario la incorporación de un programa de capacitación que aporte los conocimientos relacionados al uso y manejo de la información?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Mg. Dr. Rosal Velásquez Pérez

Especialidad del validador: _____

Lima, _____ de _____ del 2014.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formalizado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimension específico del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

