

# 13

## IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA ALFIN Y SUS PRINCIPALES RESULTADOS DESDE EL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

### IMPLEMENTATION OF ALFIN PROGRAM AND ITS PRINCIPAL RESULTS FROM THE CENTER OF RESOURCES FOR LEARNING AND RESEARCH

MSc. Alberto Quesada Sevilla<sup>1</sup>

E-mail: [aquezada@ucf.edu.cu](mailto:aquezada@ucf.edu.cu)

Dra. C. Raquel Zamora Fonseca<sup>1</sup>

E-mail: [rzamora@ucf.edu.cu](mailto:rzamora@ucf.edu.cu)

Lic. Daymé García Valdés<sup>1</sup>

E-mail: [dgvaldes@ucf.edu.cu](mailto:dgvaldes@ucf.edu.cu)

<sup>1</sup>Universidad de Cienfuegos. Cuba.

#### ¿Cómo referenciar este artículo?

Quesada Sevilla, A., Zamora Fonseca, R., & García Valdés, D. (2016). Implementación del programa ALFIN y sus principales resultados desde el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. *Revista Conrado* [seriada en línea], 12 (56), pp. 78-83. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/>

#### RESUMEN

El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos atesora grandes volúmenes de información, y entre sus objetivos primordiales está apoyar las actividades de investigación, docencia y difusión de la cultura que se llevan a cabo dentro de la institución. El (CRAI) de la Universidad de Cienfuegos ha tenido que enfrentarse a varias transformaciones para poder asimilar los cambios del entorno, se formaron a los especialistas en información, se elaboró un programa ALFIN, el cual cuenta con un laboratorio de computación donde se impartieron talleres a estudiantes y profesores de la comunidad universitaria, así como se incrementaron y transformaron los servicios de la biblioteca. Las técnicas de investigación aplicadas después de la implementación del CRAI, muestran una alta valoración del mismo. Se evidencian cambios en el actuar de los bibliotecarios; así como en la organización. La afluencia de usuarios al centro en busca de los servicios informáticos, es cada vez mayor, por lo que será difícil ofrecer más y mejores servicios sin la implicación de las tecnologías de la información.

#### Palabras clave:

Investigación, servicios, información, Alfabetización Informacional, Centro de Recursos para el Aprendizaje.

#### ABSTRACT

The Center of Resources for Learning and Research (CRLR) of the Cienfuegos University treasures great information volumes, and among its primary objectives there are supporting research activities, teaching and culture diffusion that take effect inside the institution. Cienfuegos University CRLR has had to face several transformations to be able to assimilate the changes of the environment, specialists in information were trained and ALFIN program was designed. It has a computing laboratory where students and professors of the university community developed workshops, so as library services increased and transformed. The research techniques applied after the implementation in the CRLR, show a high appraisal of the program. Changes in librarians service are evident so as in organization. The affluence of users to the center looking for the information-technology services is growing, reason for which it will be difficult to offer more and better services without the implication of the information technologies.

#### Keywords:

Research, services, information, Information Alphabetization, Center of Resources for Learning.

## INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) constituyen una importante y nueva cualidad en la universidad de hoy, las mismas introducen cambios significativos en el quehacer académico, implicando nuevas demandas de formación, a partir de necesidades no siempre asumidas por las universidades con la rapidez requerida. Desarrollar la cultura es una condición indispensable de la universidad del siglo XXI y una de sus diferencias con la de etapas anteriores. La integración de las TIC a la actividad docente ha propiciado el dominio de las herramientas informáticas y las habilidades necesarias para el acceso a INTERNET por parte de estudiantes y profesores (Pinto, 2008).

Las bibliotecas universitarias en el mundo están experimentando cambios importantes para adaptarse al nuevo modelo de biblioteca, convertirse en centros donde converjan los servicios y recursos de información, en aras de satisfacer las necesidades de los profesores, estudiantes e investigadores. Este nuevo modelo de organización y funcionamiento subyace en los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), cuyo objetivo es integrar y adaptar las bibliotecas a un nuevo espacio de Educación Superior supone un esfuerzo de las bibliotecas por encontrar un nuevo papel en ese espacio y lo hacen ofreciendo servicios que admiten nuevos roles para los bibliotecarios (docentes, apoyo en la creación de materiales docentes y audiovisuales, en el aprendizaje de idiomas, diseño de nuevos espacios físicos, proveedores de equipamiento informático y ofimático) junto a los servicios tradicionales de la biblioteca.

### *La Biblioteca Universitaria*

La American Library Association define la biblioteca universitaria como una biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios (Martín, 2008).

La biblioteca, concebida hasta el momento como un servicio de apoyo a la universidad, ha de transformarse en un servicio indispensable clave que ayude y facilite a los estudiantes y profesores a acceder, gestionar y manejar la información en una nueva época llamada **Sociedad del conocimiento**.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han permitido a las bibliotecas mejorar la gestión de la organización, almacenaje y acceso de la documentación

tanto en soporte papel como electrónico. Las TIC permiten que se realice todo de una forma radicalmente distinta y a su vez han provocado nuevas políticas bibliotecarias que dan como resultado nuevos servicios bibliotecarios directos a los usuarios. La biblioteca universitaria se convierte, cada vez más, en un centro que está en constante movimiento con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios, los cuales cada día son más exigentes. Las Bibliotecas no solo deben contribuir a que el alumno acceda a la información, sino que las bibliotecas han de ser el **Centro de Recursos para el Aprendizaje**, que debe estar incluido en el proyecto educativo y en el organigrama del centro (Marzal, 2007).

### *Su transición al CRAI*

Hoy la educación se enfrenta a dos retos. Uno de ellos es cambiar la percepción de calidad de lo que es el aprendizaje. El segundo es el desarrollo de las tecnologías de la información que proporcionan un nuevo contexto para la enseñanza, aprendizaje, información y comunicación (TIC), la combinación de hardware de la computadora, sistema de software y la infraestructura de redes, ha sido un gran avance para la enseñanza y el aprendizaje (Jange, 2009).

La era de la información ha generado una nueva tendencia en la educación; el aprendizaje se realiza en cualquier momento y en cualquier lugar. Los estudiantes tradicionalmente han ido a un aula específica, en un campus específico con el fin de tomar los cursos. La mayoría todavía lo hace, pero un número creciente de estudiantes elige su propio espacio para el aprendizaje.

En el aprendizaje y producción de los recursos del CRAI, los profesores pueden descubrir nuevas herramientas y crear nuevos recursos, los estudiantes pueden recoger y localizar sus propios recursos; y los especialistas en tecnología educativa añadir a su lista los posibles recursos que puedan producir también (Johnson, 2010).

### *Razones para el cambio (Cabo, 2007).*

La necesidad de eficiencia en la gestión universitaria:

- » Creciente demanda de nuevos servicios en un contexto económico.
- » Necesidad de crear estructuras más eficientes y más económicas.
- » Racionalización de los presupuestos.
- » Compartir espacios, ampliar horarios.
- » Aumentar y mejorar la prestación de servicios sin aumentar la plantilla.

### *La alfabetización informacional desde el CRAI*

En el Coloquio sobre Alfabetización Informacional celebrado en Alejandría (2005), se declara que:

La alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida son los faros de la sociedad de la información que iluminan las rutas hacia el desarrollo, la prosperidad y la libertad. Se pide a los gobiernos y organizaciones intergubernamentales que apoyen el reconocimiento de la alfabetización informacional y del aprendizaje a lo largo de la vida como elemento clave para el desarrollo de las competencias genéricas que deben ser requisitos para la acreditación de todos los programas educativos y de formación. Área refiriéndose a la alfabetización informacional, plantea *“la metodología de enseñanza de esta materia debiera combinar la utilización de espacios de aprendizaje variados que combinen lo presencial con lo virtual”*. (Área, 2007)

La Alfabetización Informacional (ALFIN) en las bibliotecas y CRAI, es un requisito de capacitación que debe ser ofrecido a personal de diversos niveles y a través de varios enfoques. Con el fin de lograr resultados excelentes, el líder del programa debe tener un buen conocimiento de modelos, estándares y buenas prácticas con el fin de ofrecer las habilidades adecuadas y los conjuntos de actitud en términos de comunicación, la tecnología, la documentación y la didáctica (Pinto & Uribe, 2010).

## DESARROLLO

En el año 1989 se inauguró la biblioteca de la Universidad de Cienfuegos “de Cienfuegos, en aquel entonces “Instituto Superior Técnico de Cienfuegos”, en el edificio que actualmente ocupa. Desde su inauguración la misma fue orgullo de los estudiantes y trabajadores del centro, por la aportación que esta brindaba a la formación de los futuros profesionales, las actividades de postgrado e investigativas, así como promotora cultural interna y para la comunidad.

En el año 2010, la biblioteca se transforma en Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, nuevo modelo de biblioteca en el siglo XXI. El cual tiene como objetivo aglutinar todos los servicios de la Universidad, que apoyan la docencia, investigación y el aprendizaje.

En septiembre de 2014 comienza el curso con la integración entre las Universidades “Carlos Rafael Rodríguez” y la de Ciencias Pedagógicas “Conrado Benítez García”, acorde con la actualización del modelo económico cubano, la optimización de los recursos y el fortalecimiento lectivo de los educandos y futuros profesionales, agregando a las carreras existentes las de perfil pedagógico. Cuenta con una plantilla de 48 trabajadores (bibliotecarios,

informáticos, pedagogos, correctores, editores, diseñadores). Ofrece servicio 12h diarias de 8.00 am a 7.30 pm.

Basado en la integración de las dos Universidades el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) se ha dado a la tarea de mejorar la gestión de sus procesos, con la implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en un enfoque por procesos.

### Selección del procedimiento para la Gestión por procesos en los Centros de Educación Superior (CES)

El procedimiento para la gestión por procesos, seleccionado para ser aplicado en la presente investigación está basado en el ciclo gerencial básico de Deming y es el resultado de las experiencias y recomendaciones de prestigiosos autores en esta esfera, tales como: Cosette (1996); Juran (2001); Cantú (2001); Pons (2006); Villa, (2006), que de una u otra forma conciben la gestión de los procesos con enfoque de mejora continua, tal como la aplican las prácticas gerenciales más modernas. En esta investigación se ha seleccionado el procedimiento diseñado por Brito (2009), para implementar el control de la gestión por procesos.

### Identificación y Clasificación de los Procesos

Hoy el CRAI de la Universidad de Cienfuegos desarrolla un proceso de perfeccionamiento de la gestión integral, basado en un enfoque por procesos. En esta investigación se presenta una propuesta, que es aprobada como el Mapa de Procesos actual del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), como se muestra en la figura 1

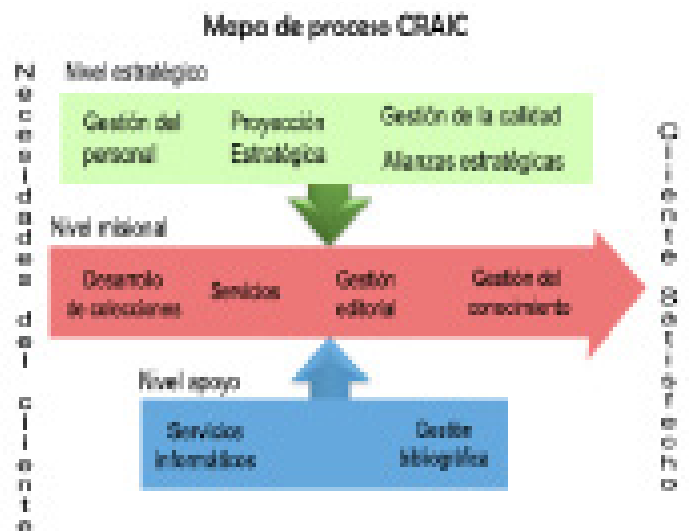


Figura 1. Mapa de procesos del CRAI.  
Fuente: CRAI.

### **Descripción de la Sala Alfabetización Informacional (ALFIN)**

Dentro del Nivel Misional se encuentran los servicios y formando parte de ellos el servicio que se ofrece en la Sala de ALFI

La Sala de ALFIN (Alfabetización Informacional), es una sala de nueva creación la cual cuenta con 15 PC, dirigidas al Pregrado y Postgrado. Cuando comenzó el proyecto por parte de la dirección de la biblioteca en el año 2009, lo primero que se realiza es una Alfabetización informacional con todos los estudiantes del primer año de las diferentes carreras que se estudian en la universidad (Contabilidad, Economía, Industrial, Informática, Agronomía, Química, Historia, Derecho, Inglés), esto causó gran impacto en los estudiantes y en los profesores, lo que conllevó posteriormente el 28 de enero de 2010 a la inauguración de un laboratorio de ALFIN en la biblioteca con el objetivo de formar y desarrollar habilidades informativas desde el centro, como se muestra en la figura 2. Se crea el laboratorio de ALFIN con capacidad para 20 usuarios. Con el objetivo de formar y desarrollar habilidades informativas-digitales en los diferentes grupos de usuarios. Desde enero 2010 hasta diciembre 2011 se han alfabetizado un total de 8953 usuarios, como se muestra en la figura 3.

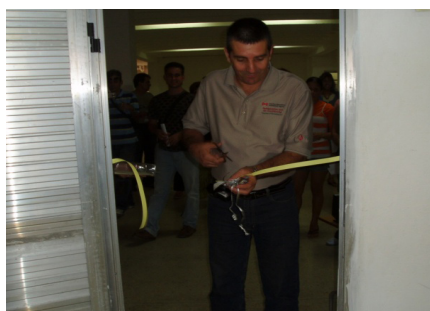


Figura 2. Rector de la Universidad en la inauguración del Laboratorio deALFIN



Figura 3. Laboratorio de ALFIN.

**Definición:** Alfabetización Informacional: (ALFIN). Es un conjunto de habilidades que capacitan al individuo para saber cuándo y por qué necesita información, donde encontrarla, y como evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética y eficaz, haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Zamora, 2010).

### **Objetivo del Servicio:**

- » Formar habilidades en los usuarios para que sean capaces de gestionar, seleccionar, organizar, evaluar y utilizar la información de manera eficiente y reflexiva.

### **Promoción:**

- » Para promocionar el servicio se cuenta con un boletín informativo, multimedia y charlas en las facultades.

### **Horarios de Apertura y Cierre:**

- » De lunes a viernes de 8.00 am: 05.30pm.
- » Los sábados de 08:00am: 12.00m.

En la etapa de exámenes se extiende el horario, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

### **Servicios de la Sala de ALFIN:**

1. Orientación para la búsqueda de la información solicitada, teniendo en cuenta todas las potencialidades que brinda el CRAI.
2. Orientación hacia la búsqueda de información en técnicos y especialistas.
3. Orientación hacia la búsqueda de información en salas especializadas.
4. Orientación de búsquedas directas en los documentos impresos atesorados.
5. Orientación para la búsqueda de la información solicitada, teniendo en cuenta todas las potencialidades que brinda la Sala ALFIN.
6. Brindar información contenida en soportes magnéticos: CD, DVD y HDD.
7. Orientación hacia la búsqueda de información en la red de computadoras compartidas. (Conexiones directas mediante (TCP/IP).
8. Brindar información contenida en soportes magnéticos: CD, DVD y HDD.
9. Orientación hacia la búsqueda de información en las Webs de la Intranet local.
10. Orientación hacia la búsqueda de información en las Webs de la Intranet nacional.
11. Orientación hacia la búsqueda de información en las Webs de Internet.
12. Orientación hacia la búsqueda de información en la Biblioteca Virtual.
13. Búsqueda de información a usuarios que no poseen cuanta de navegación. Entrega de la información solicitada personalmente mediante memoria flash; según fecha acordada, o mediante correo electrónico.
14. Orientación hacia el uso de los gestores bibliográficos.

### Análisis del proceso de Alfabetización Informacional

La descripción de los procedimientos significa la aplicación de un grupo de herramientas gráficas y analíticas que permita describir el proceso relacionado, desde varios ángulos o puntos de vista, a fin de poder gestionarlos mejor en el futuro, adiestra la fuerza de trabajo según ciertas rutinas o estándares establecidos para la ejecución de las operaciones o actividades. En este trabajo, se incluyen como herramientas más importantes, los diagramas SIPOC (Ver Anexo 1), los diagramas de flujo standards (Ver Anexo 2), y otras fuentes de información.

### Caracterización del proceso de servicio de ALFIN

El proceso comienza cuando el técnico de la Sala de ALFIN da la bienvenida al usuario, éste pregunta si existe una PC disponible, si no, espera a que haya disponibilidad, si hay PCs disponibles se inscribe en el registro de entrada y salida, donde se especifica el nombre con los apellidos, carrera, tipo de usuario, y hora de entrada. Luego se indica el número de la PC asignada, donde el cliente comienza a realizar sus tareas, éste puede trabajar en cualquier documento o programa de su interés, también puede acceder a la búsqueda de información, donde abre el programa, si no encuentra la información pide ayuda al técnico y éste le orienta, si la encuentra, continúa su trabajo. Al finalizar, cierra el programa y el experto acude a guardar los archivos descargados en la base de datos. Antes de salir firma la hora de salida y el técnico lo despide invitándole a que acuda nuevamente al disfrute del servicio.

### Evaluación de los servicios del CRAI de la Universidad de Cienfuegos

El objetivo de la encuesta es conocer a qué nivel se encuentran nuestros servicios y trabajar en lo que aún nos falta que serían indicadores que en esta encuesta quedaron por debajo de nuestras expectativas para lograr la calidad en los servicios y la satisfacción de los usuarios que los solicitan, (Ver Anexo 3). Se aplicó un total de 40 encuestas a los estudiantes de las carreras de Industrial, Sociocultural, Historia, Mecánica y Agronomía de la Universidad de Cienfuegos, donde se han recogido inquietudes, sugerencias, críticas, satisfacciones e insatisfacciones sobre los servicios ofrecidos por el CRAI.

Tabla 1. Estudiantes encuestados por facultades.

Facultades	Estudiantes
FCEE	11
FI	14
FCSH	13
FCP	2
TOTAL	40

### Resumen Cuestionario:

Mediante el resultado de la encuesta aplicada de manera general se puede concluir que los usuarios que más frecuentan nuestro centro lo hacen con el propósito de preparar seminarios, proyectos, estudiar con la ayuda o la información del bibliotecario y para gran parte de los encuestados los cursos y la Sala de ALFIN han aportado habilidades para la gestión y búsquedas de información, como se muestra en la figura 4.

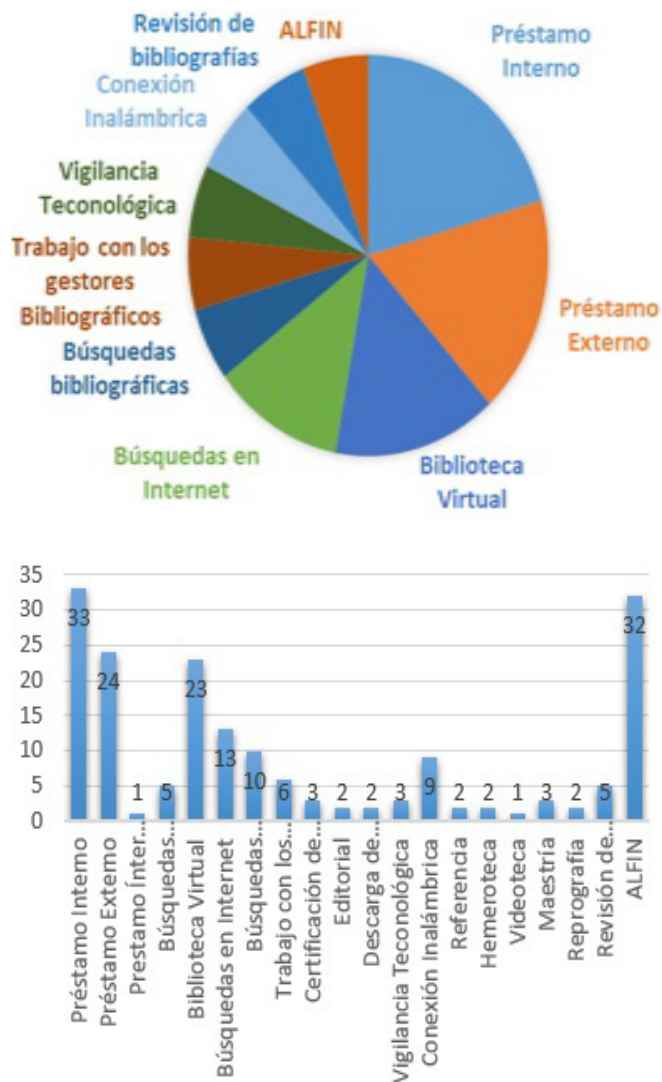


Figura 4. Resultados de los servicios del CRAI.

## CONCLUSIONES

El CRAI establece un nuevo modelo de biblioteca universitaria preparado para enfrentar los cambios y nuevas exigencias de los usuarios; así como dar soporte al nuevo modelo educativo basado en la investigación, creatividad y autonomía que debe poseer el estudiante para mejorar la calidad de su aprendizaje. Constituye una nueva organización de los servicios de la universidad que apoyan la docencia, el aprendizaje y la investigación. Logra la convergencia de los servicios, lo que propicia una mejor gestión de la información y optimización de los recursos.

El procedimiento para la Gestión por Procesos seleccionado presenta un grupo de ventajas que permiten disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones, la racionalización de los recursos del proceso y la mejora continua de la calidad de sus resultados.

La alfabetización en información es un prerrequisito para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida y es común a todas las disciplinas, a todos los entornos de aprendizaje y a todos los niveles educativos. Capacita a quien aprende para enfrentarse críticamente con los contenidos y ampliar sus investigaciones, para hacerse más suficiente y asumir un mayor control sobre su propio proceso de aprendizaje.

## BIBLIOGRAFÍA

- Area Moreira, M. (2007). Adquisición de competencias en información. Una materia necesaria en la formación universitaria: Recuperado de [www.rebiun.org/export/docReb/resumen\\_adquisicion\\_41FF98.doc](http://www.rebiun.org/export/docReb/resumen_adquisicion_41FF98.doc)
- Asociación Andaluza de Bibliotecarios. (2000). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior. Recuperado de [http://www.inasp.info/uploads/filer\\_public/2015/05/21/12\\_documentos\\_para\\_distribuir\\_normas\\_acrl.pdf](http://www.inasp.info/uploads/filer_public/2015/05/21/12_documentos_para_distribuir_normas_acrl.pdf)
- Brito, A. (2009). Procedimiento para mejorar el Control de la Gestión por procesos. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.
- Cabo Rigol, M. (2007). De la Biblioteca Universitaria Tradicional a los CRAI: Nuevos modelos organizativos. Universidad Pompeu Fabra. Recuperado de [www.rebiun.org/export/docReb/w11.ppt](http://www.rebiun.org/export/docReb/w11.ppt)
- Cantú Delgado, H. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: Mc Graw-Hill.
- Jange, S. (2009). Essence of Developing Learning Resource Centre in the Context of NAAC. Recuperado de <http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/rt-metadata/232/0>
- Johnson, W. G. (2010). Educational Technology and the Learning Resource Center. Community & Junior College Libraries. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1080/02763911003708436>
- Juran, J. (2001). Manual de Calidad. Madrid: Mc Graw Hill.
- Martín Gavilán, C. (2008). Bibliotecas universitarias: concepto y función. Los CRAI. [Recuperado de <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14816/1/crai.pdf>
- Marzal Quismondo García, M., & Cuevas Cerveró, A. (2007). Biblioteca escolar para la sociedad del conocimiento en España. Ciencia da Informacao, 36(1). Recuperado de <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1186/1352>
- Pinto, M., & Uribe, A. (2010). Formarnos y autoformarnos en Alfabetización informacional. Naciones Unidas Programa de mentorización en Bibliotecas universitarias, CRAI. Investigación Bibliotecológica, 24(52), pp. 63-95. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/27453/25445>
- Pinto, M., Sales, D. Y., & Osorio, P. (2008). Biblioteca Universitaria, CRAI y Alfabetización informacional. Gijón: TREA.
- Pons, R., & Villa, E. (2006). Procedimiento para la Gestión por Procesos. Santa Clara: Universidad Central de las Villas Marta Abreus.
- Zamora Fonseca, R. (2010). Definición de ALFIN. Recuperado de [http://biblioteca.ucf.edu.cu/biblioteca/tesis/tesis-de-doctorado/doctorado-en-ciencias-de-la-informacion/año 2013](http://biblioteca.ucf.edu.cu/biblioteca/tesis/tesis-de-doctorado/doctorado-en-ciencias-de-la-informacion/año%202013)