

## **Alfabetización en información de los funcionarios públicos que se capacitan en la Escuela Nacional de Administración Pública de Uruguay.**

**Adriana Normey Rico**

### **Introducción**

La Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) es un área de la Oficina Nacional del Servicio Civil de Uruguay que tiene como misión:

“Promover, desarrollar y coordinar la formación permanente de los Funcionarios Públicos, tendiendo a la mejora sostenida de sus competencias y crecimiento profesional y personal, mediante la adaptación permanente de sus conocimientos y habilidades a las necesidades de la organización, de manera de contribuir a la mejora continua de la Gestión y al logro de una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios de los diferentes Organismos del Estado.” Decreto 429 (2008).

Siguiendo esta misión, la ENAP dicta cursos sobre temas específicos de corta duración y programas de formación que están compuestos por varios módulos temáticos que superan las 300 horas clase. Dentro de estos Programas de Formación se encuentran el Programa de Dirección Media (PDM) y el Diploma en Gestión de Humana (DGH), ambos con una carga horaria de 333 horas clase.

El PDM está dirigido a aquellos funcionarios que ocupan un cargo de conducción en la Administración Pública o que aspiran a ocuparlo.

El objetivo general del curso, de acuerdo a su programa, es:

“Que el participante adquiera los conocimientos y las destrezas necesarias para el desarrollo eficiente y eficaz de las competencias requeridas para desempeñar funciones de dirección de un organismo público y simultáneamente valore la trascendencia que para la sociedad tiene, su papel de servidor público.”

Por su parte, el DGH está dirigido a aquellos funcionarios que desempeñan su labor en las áreas de gestión humana de los organismos y su objetivo general es el siguiente:

"Al finalizar el Diploma el participante será capaz de aplicar los conocimientos y las destrezas necesarias para el desarrollo eficiente y eficaz de las competencias requeridas para desempeñar funciones en las unidades de Gestión Humana y Desarrollo en la Administración Central, y simultáneamente valorar la perspectiva de su papel como servidor público."

Luego de finalizados los cursos, en ambos programas se realiza un Proyecto Integrador Final en el cual se llevan a la práctica los conocimientos adquiridos a lo largo del programa en cuestión. Dichos proyectos, tienen como particularidad que no manejan situaciones hipotéticas, sino que identifican problemas reales de gestión en los servicios a los cuales pertenecen algunos integrantes del grupo. A partir de allí, por medio de un estudio de campo, se diagnostican sus causas y se elaboran recomendaciones para una propuesta de mejora en un plazo determinado y con los recursos disponibles para tales efectos. Cabe

aclarar, que en el caso del DGH las situaciones problemáticas a identificar son las concernientes a las temáticas de gestión humana.

El Centro de Documentación y Biblioteca de la ENAP, presta sus servicios a todos funcionarios públicos (principalmente a quienes están realizando cursos) y a los docentes de la ENAP. Los servicios ofrecidos son los siguientes: préstamo en sala, préstamo a domicilio, búsquedas bibliográficas a pedido, asesoramiento para la elaboración de monografías y/o proyectos, asesoramiento para la confección de citas bibliográficas, sala de lectura, computadoras con conexión a internet, conexión wi-fi y acceso al Portal Timbó<sup>1</sup> desde las terminales de consulta disponibles en nuestra sala de lectura.

Posee una colección especializada en Administración Pública, abarcando –a grandes rasgos– las siguientes áreas temáticas: gestión pública, planificación, organización, administración de personal, recursos humanos, administración financiera, cambio administrativo, comportamiento organizacional, economía, sistemas administrativos, sistemas de información, reforma del Estado, derecho público, derecho administrativo y negociación. El acervo cuenta con libros, revistas, obras de referencia, CD-ROMs, proyectos finales de cursos y además posee acceso a bases de datos a texto completo.

Uno de los objetivos no menores de la biblioteca es brindar apoyo al área académica de la institución. En este sentido, comenzamos a colaborar con los cursos que la ENAP dicta a distancia por medio de su plataforma educativa, controlando el cumplimiento de los derechos de autor de los textos, imágenes y videos que se incluyen en los cursos; así como la correcta citación de los mismos y la adecuación de las bibliografías a las normas adoptadas por la ENAP.

## **La Sociedad de la información y la Alfabetización en información**

En el mundo actual -más que nunca- necesitamos información para poder desarrollar todas las actividades de nuestra vida, tanto en el ámbito personal como laboral o profesional. No podemos eludir que las tecnologías de la información y comunicación (TICs) han ocasionado que la producción y difusión de información, sea prácticamente inabarcable. Hoy en día ya no sólo contamos con información en formato papel, un libro, una revista, una ponencia. El formato digital y la aparición de internet han posibilitado que la producción de conocimientos se “publique” al instante. Antiguamente, la celeridad de la publicación era un tema clave para que la información estuviera actualizada al momento de llegar al lector, más aún si hablamos de conocimiento científico donde la actualización es una característica indispensable. Las TICs han hecho posible que el conocimiento esté disponible inmediatamente y para todos. Se ha democratizado el acceso a la información y las barreras geográficas han desaparecido.

---

<sup>1</sup> El Portal Timbó (Trama Interinstitucional y Multidisciplinaria de Bibliografía On-line) es un portal de acceso universal on-line a la bibliografía científico-tecnológica internacional y a los bancos de patentes, al cual tienen acceso gratuito las instituciones con las cuales la Agencia Nacional de Investigación e Innovación de Uruguay tiene convenio.

<http://www.timbo.org.uy/timbo>

Desde una computadora con acceso a internet tenemos a un clic de distancia: la prensa escrita, la radio, la televisión, los sitios web del Estado, de organismos internacionales, universidades, organizaciones en general, etc. Tenemos también acceso a bases de datos a texto completo que incluyen libros, tesis, artículos de publicaciones periódicas, ponencias presentadas a congresos, entre otros.

A pesar de que aún existen barreras en cuanto al acceso libre y gratuito a publicaciones académicas y/o científicas, la “cultura” del *open access* o *acceso abierto*, gana cada vez más terreno a la hora de democratizar el acceso a la información.

Partiendo del estado actual de la sociedad de la información, los profesionales de la información tienen dos objetivos fundamentales: por un lado organizar y clasificar esa información, seleccionarla pertinentemente y brindar a nuestros usuarios un producto con valor agregado; y por otro capacitar a las personas en el manejo de la información, ayudándolos a resolver una “situación de información”.

Centrándonos en este segundo objetivo es que surge la importancia del concepto de *alfabetización en información*<sup>2</sup> y la necesidad de que nuestros ciudadanos sean “alfabetizados” en estas competencias.

### **¿Qué significa *alfabetización en información*<sup>3</sup>?**

En 1974 el bibliotecario americano Paul Zurkowski definió este concepto por primera vez. A partir de ese momento muchos otros lo hicieron, pero consideramos que hay dos definiciones que sintetizan, en pocas palabras, la idea global para un primer acercamiento al tema.

La American Library Association en 1989 la define como: “conjunto de aptitudes que hacen que el individuo reconozca cuando se necesita una información y tenga la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información necesaria”.

Por su parte, el Colegio Británico de Bibliotecarios y Profesionales de la Información la CILIP (2004) dice que: “Alfabetización informacional es saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética”.

A partir de estas definiciones podemos profundizar en algunos aspectos de la alfabetización en información. Consideramos que es importante diferenciarla de la tradicional formación de usuarios que se realiza desde hace muchos años en todas las bibliotecas. En la formación de usuarios se pretende dar a conocer al usuario de la biblioteca los servicios que ésta brinda, la forma de localizar información dentro de la misma y las normas que necesita conocer para optimizar el uso de la colección de forma independiente.

La alfabetización en información es un proceso de enseñanza-aprendizaje mucho más complejo y cuyo fin último es el generar pensamiento crítico y aprendices independientes, capaces de “aprender a aprender” a lo largo de toda su vida.

---

<sup>2</sup> Traducción del término en inglés: Information literacy

<sup>3</sup> ALFIN

Ser un individuo “alfabetizado en información” no sólo implica descubrir qué información necesitamos, sino también aprender a buscarla utilizando todas las herramientas disponibles y sobre todo ser capaces de evaluar la veracidad de esa información. Este es un tema clave ante la facilidad de “publicar” información que las TICs (internet y la web 2.0) nos brindan en la actualidad. Es muy importante aprender a evaluar la información en cuanto a:

- veracidad
- procedencia (autoría y confiabilidad del responsable)
- actualización
- pertinencia

Realizando esta evaluación nos aseguramos la confiabilidad de las fuentes que tomaremos como referencia para elaborar nuestra propia producción.

### **Incursionando en la Alfabetización en información con los estudiantes de la ENAP**

Desde el Centro de Documentación y Biblioteca, estamos convencidos que podemos aportar a la profesionalización de nuestros servidores públicos, formando ciudadanos alfabetizados en el manejo de la información.

Creemos que adquirir estas competencias, es de fundamental importancia en todos los niveles de la administración pública, para poder transitar la situación de cambio constante que vive nuestra sociedad y aportar a la transformación del Estado.

Caminando en ese sentido desde el año 2009 estamos trabajando en la educación permanente de los estudiantes, buscando crear aprendices independientes.

En relación a ello, este es el quinto año en que se dicta una charla destinada a cada generación de estudiantes del Programa de Dirección Media y del Diploma en Gestión Humana, como guía para la presentación del proyecto final.

Con esta charla se pretende acompañar a los estudiantes en la elaboración de su proyecto final y proporcionarle una guía accesible para ser utilizada en el momento necesario.

La necesidad de brindar esta capacitación surge de las carencias observadas en los primeros proyectos que fueron presentados. En los mismos se detectó: falta de información básica para identificar el proyecto en sí (autoría, fecha, tutor), ausencia de una estructura lógica y clara del proyecto, ausencia de bibliografía consultada o citación incompleta e incoherente, problemas en relación a las citas en el texto y ausencia de resúmenes.

A partir de esta realidad, consideramos que la ENAP debía en primer lugar definir reglas a seguir para la presentación de los proyectos y acto seguido brindar capacitación a los estudiantes para que desarrollen las competencias necesarias para cumplir con estas reglas.

En la charla se aborda en primera instancia la importancia de la presentación para cualquier proyecto que se esté elaborando para que sea bien recibido por su interlocutor. Una presentación adecuada, lógica hará más ágil y comprensible su lectura. Persiguiendo este

objetivo, se ahonda en las diferentes partes constitutivas de un proyecto y en el orden en que deben aparecer. A este respecto se proporciona la siguiente estructura básica a seguir:

- Portada
- Tabla de contenido
- Resumen
- Introducción
- Cuerpo del proyecto
- Conclusión
- Bibliografía
- Apéndices
- Anexos

De cada una de ellas, se brinda una definición y se aclaran los elementos que deben ser incluidos en las mismas. Además, se aclaran errores conceptuales que son habituales entre términos que son de uso corriente como sinónimos. Por ejemplo: la diferencia entre un índice y una tabla de contenido, o entre un apéndice y un anexo.

Otro de los puntos clave, es lo que refiere a la importancia de la correcta citación en el texto y el aporte de la bibliografía consultada para evitar incurrir en un plagio. Los derechos de autor y el respeto a los mismos es un tema que está cada vez más presente entre nosotros y cuya complejidad se acrecienta. Existe mucha información disponible en internet, desde texto hasta imágenes y videos que tienen sus autores/creadores, y cuyos derechos debemos respetar. El hecho de que los podamos consultar libremente por internet no significa que podamos utilizarlos a nuestro antojo. Debemos citarlos correctamente en nuestra bibliografía e informarnos sobre qué tipo de derechos de uso permite el autor, si queremos reproducir su contenido en nuestra producción. Para remarcar la importancia del tema, se proporciona la definición de plagio y las consecuencias que implica si se lo comete, sin importar la intencionalidad o no de la acción.

Se destaca la importancia de la coherencia en la elaboración de la bibliografía, siguiendo para ello una única norma.

En cuanto a la confección de la bibliografía y a las citas en el texto, se estableció como pauta seguir las normas de la American Psychological Association (APA), ya que son ampliamente utilizadas a nivel mundial tanto para el área científica como humanística y son de sencilla aplicación.

Como bibliotecólogos, comprendemos que es un tema árido de explicar y que requiere mucho detalle a la hora de aplicar la norma. Por este motivo, pensando en hacer más accesible el abordaje del tema se seleccionaron los tipos de documentos y/o formatos más utilizados para explicar la aplicación de las normas. Los contemplados fueron: libro, libro en versión electrónica, capítulo de libro, artículo de revista, tesis, página web, leyes y decretos. De cada uno de ellos se aportó la referencia siguiendo la norma pura y a continuación un ejemplo práctico que la reflejara.

El otro tema sobre el cual se hace mucho hincapié en nuestra charla son las citas en el texto. Aquí es donde los alertamos sobre el descuido que comúnmente sucede al mencionar las

ideas de un autor tanto sea en forma textual como parafraseadas. En este sentido, siguiendo las normas de la APA, se explican los distintos casos de citas con sus correspondientes ejemplos.

En relación a las notas, se menciona su utilidad y las diferentes aplicaciones que pueden tener. Se trabaja también con las abreviaturas de los términos del latín<sup>4</sup> que se utilizan habitualmente para simplificar la elaboración de las notas, explicando su función y poniendo ejemplos clarificantes.

Por último, se menciona la relevancia del resumen para una adecuada presentación del proyecto. Se brindan pautas para la elaboración del mismo, sus características de redacción y los elementos que deben estar presentes.

Es importante mencionar que luego de esta charla, se abre un espacio de comunicación con los estudiantes que vienen por la biblioteca, nos llaman o escriben por correo electrónico con sus dudas puntuales acerca de la bibliografía o de cualquier otra cuestión relacionada a la elaboración de su proyecto.

### Algunos datos de la realidad

Con el objetivo de realizar una evaluación del impacto de la charla en los estudiantes, se realizó un relevamiento vía correo electrónico a los alumnos que entregaron su proyecto final durante el año 2012.

Durante ese año se formaron cuatro grupos de PDM y uno de DGH, lo que totaliza 100 estudiantes, de los cuales 32 respondieron al cuestionario. El mismo, se compone de 3 preguntas cerradas de múltiple opción y una pregunta abierta.

En dicho relevamiento, se pretendió conocer la utilidad que había tenido la charla, y el nivel de conocimiento previo acerca del tema, que tenían los estudiantes.

A continuación se grafican los resultados obtenidos:

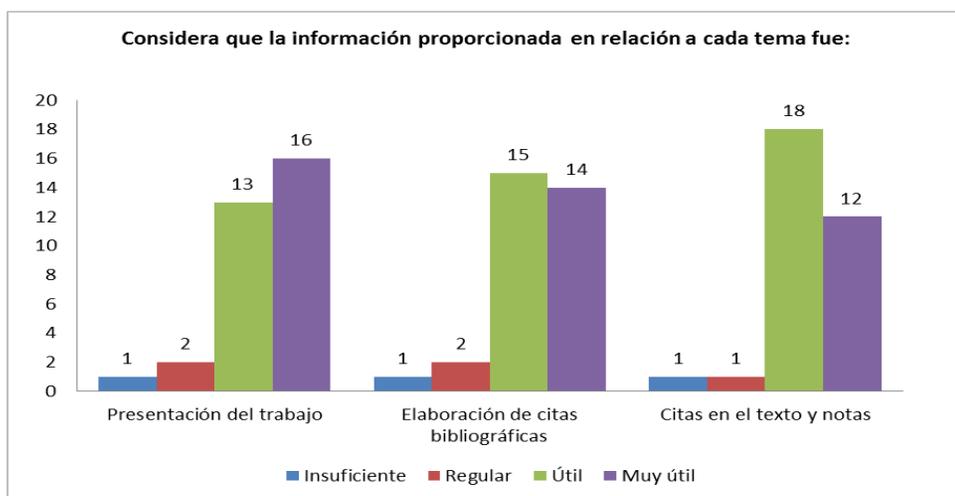


Gráfico 1

<sup>4</sup> Ibid. y op.cit.

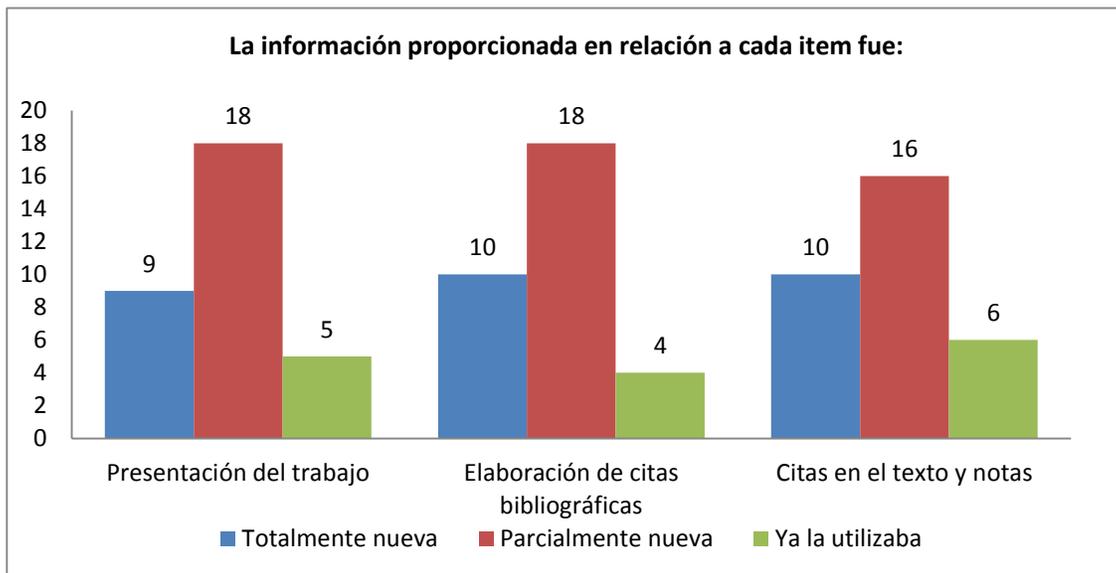


Gráfico 2



Gráfico 3

En relación a la última pregunta del cuestionario acerca de: ¿Qué otras cosas considera que hubieran sido de relevancia para apoyarlo en la elaboración del proyecto?, se recibieron algunas respuestas que creemos importante transcribir.

“Tener más apoyo de las materias relacionadas a la elaboración del proyecto”

“Tener más tiempo para aprender mejor las pautas para la realización de los trabajos.”

“Quizás un poco más profundo cómo hacer una presentación de un trabajo.”

“Pienso que deberíamos haber tenido más horas de clase de cómo elaborar y presentar un proyecto”

“... tuvimos aunque muy rápida la charla, interesante ya que no lo sabía, pero al momento de realizar el proyecto, redactarlo y hacer las citas, nos costó algo”

“Tener más horas de clase de cómo preparar un proyecto”

“Informar más sobre como presentar el proyecto, imágenes, relevancias, etc.”

“Más talleres con los puntos claves del mismo, así como formas de dirigirse a un público”

## **Conclusiones y desafíos a enfrentar**

Aunque los porcentajes de respuesta no son representativos, se obtuvo una aproximación a la realidad, y se pueden realizar algunas conclusiones y proyectar cambios que contribuyan a afianzar la adquisición de estas competencias, por parte de los estudiantes.

En primer lugar, se confirma la percepción que teníamos de que se necesita más tiempo para tratar los temas con mayor profundidad, cambiando la modalidad netamente expositiva por dinámicas de grupo.

En segundo lugar, se evidencia la necesidad de realizar ejercicios prácticos que le permitan al estudiante “construir conocimiento”, y disponer de una cierta fluidez en el manejo de estas herramientas, a la hora de poner manos a la obra en su propio proyecto.

Tomando como punto de partida estas conclusiones, creemos que el desafío es incluir dentro de la currícula, un curso cuyo objetivo sea desarrollar competencias en información. La diferencia no sólo sería en carga horaria, sino en la concepción misma del curso, ya que no sería una actividad de apoyo a la currícula desde la biblioteca, sino que se integraría al programa y brindaría conocimientos que son transversales al resto de las asignaturas, y en forma coordinada con el resto de los docentes.

Dicho curso, no sólo abordaría estos temas en mayor profundidad y brindando espacios para la práctica, sino que incluiría otros temas de vital importancia para contribuir al aprendizaje permanente. En primer lugar, la capacitación para realizar búsquedas eficientes y eficaces de información a todo nivel, ya sea, de información disponible en internet o en bases de datos o repositorios institucionales. Otra de las competencias importantes a desarrollar, es la capacidad de evaluar recursos de información en línea. Ante la vasta disponibilidad de información, es vital realizar una selección y evaluación exhaustiva de la información que se recupera. En este sentido, se brindarían herramientas que ayuden a hacer esta tarea más sencilla, ordenada y productiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ananiadou, Katerina & Claro, Macdolean** (2009), 21st Century Skills and Competences for New Millennium Learners in OECD Countries. En *OECD Education Working Papers*, No. 41, OECD Publishing. Disponible en: <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/5ks5f2x078kl.pdf?expires=1373547449&id=id&accname=guest&checksum=F7CECC612E58B60F95333E348D56E77F>, 18-04-2013.
- Area Moreira, Manuel** (2010). ¿Por qué formar en competencias informacionales y digitales en la educación superior? En *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 7, n.º 2, Barcelona. Disponible en: <http://rusc.uoc.edu/rusc/article/view/v7n2-area/v7n2-area>, 15-06-2013.
- Benito Morales, Félix** (2000), Nuevas necesidades, nuevas habilidades: fundamentos de la alfabetización en información. En *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Félix Benito Morales, et.al. Murcia, KR. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/6717/2/EMPEUicap1.pdf>, 15-06-2013.
- Declaración de la Habana: 15 acciones de ALFIN...**(2012). Disponible en: <https://docs.google.com/folder/d/0BweUYcipCswRN3ILXzFBMldXeVU/edit?pli=1&docId=0BweUYcipCswRQ3ZES1p2LUpwUHc>, 08-07-2013.
- Gómez, José Antonio** (2010). Las bibliotecas universitarias y el desarrollo de las competencias informacionales en los profesores y los estudiantes. En *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 7, n.º 2, Barcelona. Disponible en: <http://rusc.uoc.edu/rusc/article/view/v7n2-gomez/v7n2-gomez>, 15-06-2013.
- González Fernández-Villavicencio, Nieves** (2008). ALFIN 2.0: herramientas 2.0 en programas ALFIN en bibliotecas de la Universidad de Sevilla. En *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº92-93, Sevilla. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3027278>. 01-07-2013.
- Marzal, Miguel Ángel** (2010). La evaluación de los programas de alfabetización en información en la educación superior: estrategias e instrumentos. En *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 7, n.º 2., Barcelona. Disponible en: <http://rusc.uoc.edu/rusc/article/view/v7n2-marzal/v7n2-marzal>, 15-06-2013.
- McAskil, William** (2008). Information Literacy: The Leadership Role of the Academic Librarian. En *College Quarterly*. Vol. 11, nº 1, Canadá. Disponible en: <http://www.senecac.on.ca/quarterly/2008-vol11-num01-winter/mcaskil.html>, 05-07-2013.
- Ortoll Espinet, Eva** (2004), Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo, en *El Profesional de la Información*, Vol. 13, nº5, Barcelona. Disponible en: <http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2004/septiembre/2.pdf>, 16-06-2013.
- Uribe Tirado, Alejandro** (2009). Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización informacional: propuesta de macro-definición. En *Acimed*. Vol. 20, nº4. Disponible en <http://eprints.rclis.org/14145/>, 20-06-2013.
- Uruguay. Oficina Nacional del Servicio Civil. Escuela Nacional de Administración Pública** (2012). Reglamento académico general. Disponible en: [http://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/Reglamento\\_Acadmico\\_ENAP.pdf](http://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/Reglamento_Acadmico_ENAP.pdf), 25-06-2013.

## RESEÑA BIOGRÁFICA

Licenciada en Bibliotecología, egresada de la Universidad de la República de Uruguay.  
Encargada de la Biblioteca y Centro de Documentación de la Escuela Nacional de Administración Pública, perteneciente a la Oficina Nacional del Servicio Civil de Uruguay.

**Centro de Documentación y Biblioteca de la ENAP**

**Dirección:** Convención 1523. CP 11100. Montevideo. Uruguay

**Teléfonos:** (598) 2901.46.43 (598) 2901.39.41

**Fax:** (598) 2902.07.74

**E-mail:** [anormey@onsc.gub.uy](mailto:anormey@onsc.gub.uy) [centrodocumentacion@onsc.gub.uy](mailto:centrodocumentacion@onsc.gub.uy)

**Página web:** [www.enap.gub.uy](http://www.enap.gub.uy)