



Programa de Alfabetización Informacional diseñado para los especialistas del Policlínico  
Pedro Díaz Coello por WhatsApp

Information Literacy Program designed for specialists at the Pedro Díaz Coello Polyclinic  
via WhatsApp

Iliana Leyva-Domínguez<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-1613-8413>

María Nieves Ramírez-Herrera<sup>1</sup> <https://orcid.org/0009-0007-3441-717X>

<sup>1</sup>Policlínico Pedro Díaz Coello, Holguín, Cuba

\*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: [ilianal@infomed.sld.cu](mailto:ilianal@infomed.sld.cu)

## RESUMEN

La tecnología digital es clave en la transformación educativa y comunicativa, el uso del WhatsApp en el campo de la educación ha ganado rápidamente altos niveles de aceptación, y en este ámbito se pueden utilizar como otro recurso más para fomentar el aprendizaje. Este estudio tiene como objetivo realizar una propuesta de un Programa de Alfabetización Informacional diseñado para los especialistas del Policlínico Pedro Díaz Coello mediante la herramienta de comunicación WhatsApp para desarrollar competencias informacionales. Se efectuó una revisión sistemática en bases de datos bibliográficos nacionales e internacionales y otras fuentes de información. En la estrategia de búsqueda fueron utilizados los términos: alfabetización digital, alfabetización en información, aprendizaje, tecnologías de información y comunicación. En los artículos examinados se evidenció que aplicación WhatsApp representa una oportunidad para demostrar la capacidad de atender y formar a sus usuarios por medio de la virtualidad, es una herramienta para la educación que permite desarrollar la creatividad y establecer una comunicación efectiva entre el alumno y el docente para realizar actividades colaborativas con enfoque constructivista, promueve la colaboración e interacción, como un recurso didáctico que fomenta el aprendizaje desde la educación a distancia. La propuesta del programa de alfabetización informacional mediante la aplicación de comunicación WhatsApp beneficia a todos los especialistas porque mejora y ayuda a



desarrollar competencias informacionales, genera un alto grado de confianza y autonomía al momento de utilizar las fuentes de información permitiéndole un mejor desempeño profesional.

**Palabras Clave:** alfabetización digital, alfabetización en información, aprendizaje, tecnologías de información y comunicación

## INTRODUCCION

La presencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) han contribuido a la resignificación de cómo la sociedad actual concibe la educación y la creación del nuevo conocimiento, la tecnología digital es clave en la transformación educativa y comunicativa, permite un mejor flujo de información entre docentes y estudiantes y contribuye a nuevas formas de interacción, que trasciende en todas las esferas de la vida.<sup>(1)</sup>

La alfabetización Informacional es definida como las destrezas desarrolladas para la resolución de problemas de información. Es aprender para toda la vida. Es saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.<sup>(2)</sup>

En Cuba, el Sistema Nacional de Ciencias Médicas (SNCM) implementa el ALFIN como estrategia para el desarrollo del sector donde ofrece posibilidades para el aprendizaje presencial o a distancia, mediante la Universidad Virtual de Salud (UVS) y la Biblioteca Virtual da Salud (BVS).<sup>(3)</sup>

Para que una persona sea considerada infoalfabetizada debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información y tener la capacidad para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente. Son individuos que han aprendido cómo aprender, porque saben cómo está organizado el conocimiento; cómo encontrar información y cómo usarla de modo tal que otros puedan aprender de ellos. <sup>(4)</sup>

Entre los beneficios de la ALFIN para los usuarios de la comunidad universitaria está el hecho de que tributa al fortalecimiento de los programas de instrucción, facilita estilos de



aprendizaje no tradicionales y mejora las prácticas de enseñanza, además de que incrementa la capacidad de aprendizaje.<sup>(4)</sup>

La creación de habilidades en el acceso y uso de la información se consigue a partir del diseño e implementación de acertados programas de ALFIN, que tienen en cuenta, no solamente las necesidades específicas del sector potencial al que van dirigidos, sino también la contribución de agentes externos que pueden contribuir a la calidad de este. Lo anterior no es alcanzable si no se logra inculcar la importancia de la información como recurso que mueve a la sociedad, y el respeto hacia esta que debe primar en todo momento.<sup>(5)</sup>

Las bibliotecas constituyen el mayor escenario para la práctica de la ALFIN, y ha condicionado su evolución de forma tal que se han perfilado las estrategias a seguir y se ha normado su práctica, siguiendo estándares que posibilitan, a partir de las características propias de cada contexto, desarrollar las acciones de ALFIN necesitadas.<sup>(5)</sup>

El nuevo profesional de la información es un eslabón esencial dentro del proceso docente educativo, debe involucrarse en la adquisición de habilidades docentes, estar consciente que la interacción con el usuario se convierte en una experiencia de enseñanza, ayudar a resolver problemas complejos relacionados con la gestión de información utilizando para ello las mejores evidencias existentes.<sup>(6)</sup>

El uso del WhatsApp en el campo de la educación ha ganado rápidamente altos niveles de aceptación, y en este ámbito se pueden utilizar como otro recurso más para fomentar el aprendizaje, pueden servir para proporcionar información, ejercitar las habilidades de aprendizaje y resolución de problemas, guiar el aprendizaje, motivar a los alumnos y servir como instrumentos de evaluación además de cumplir la importante función de fomentar el trabajo colaborativo.<sup>(7)</sup>

Entre las ventajas del uso de WhatsApp como herramienta educativa señalan Rodríguez-León J, Hernández-Diéguez E et al,<sup>(8)</sup> fomentan la investigación, el autoaprendizaje y la colaboración entre compañeros, y que puede incidir en la mejora del dinamismo de los procesos enseñanza aprendizaje a distancia.



Una de las dificultades detectadas en el banco de problemas del Policlínico Pedro Díaz Coello fue la escasa producción científica por parte de los especialistas por tal motivo se decidió realizar la propuesta de un Programa de Alfabetización Informacional diseñado para los especialistas del Policlínico Pedro Díaz Coello mediante la herramienta de comunicación WhatsApp para desarrollar competencias informacionales.

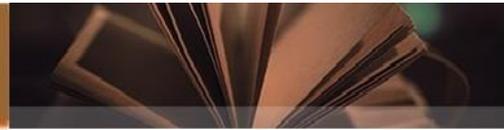
## **MÉTODO.**

Se efectuó una revisión sistemática en bases de datos bibliográficas nacionales e internacionales y otras fuentes de información. En la estrategia de búsqueda fueron utilizados los términos según los descriptores (DeCs) de Ciencias de la Salud: alfabetización digital, alfabetización en información, aprendizaje, tecnologías de información y comunicación.

## **RESULTADOS**

Los resultados demostraron que la aplicación WhatsApp como recurso para la educación permite desarrollar la creatividad, expresión y comunicación escrita a través del uso de chat y audios. Las aplicaciones de mensajería instantánea y su aplicación en el mundo educativo generan un dilema: provocan gran difusión social, pudiendo ser su uso muy beneficioso por motivos de eficacia, inmediatez, coste o facilidad; pero pueden convertirse en una gran amenaza por la dependencia y ansiedad que originan, así como sus consecuencias. <sup>(8)</sup>

Vidal Ledo et al ,<sup>(9)</sup> en su estudio afirman que el nuevo contexto demanda una práctica diferente en el pregrado y el posgrado, que permite aplicar el constructivismo, sobre la base de la solución de problemas y con apoyo de tecnologías como WhatsApp, aprovechar este entorno virtual de manera creativa, establecer una comunicación efectiva entre el alumno y el docente para realizar actividades colaborativas con enfoque constructivista, donde se propicie el aprendizaje activo y experimental, en ambientes de aprendizaje flexibles, y se rompa la barrera de espacio, tiempo y contenidos; pero, sobre



todo, se utilicen múltiples métodos y recursos, con adaptabilidad al nuevo contexto, como una forma más de innovación, tanto para el pregrado como para el posgrado.

Mantener la comunicación y el apoyo a los estudiantes, los cuales también adicionan retos a su perfil sociocultural, relacionados con su hábitat, su conectividad y la adquisición de datos, entre otros. Los docentes, por su parte, asumen la responsabilidad de preservar, en el nuevo y desconocido contexto, la calidad del aprendizaje con creatividad y flexibilidad.<sup>(9)</sup>

La biblioteca universitaria tiene que afrontar retos y desafíos con la educación a distancia, ya que representa una oportunidad para demostrar la capacidad de atender y formar a sus usuarios por medio de la virtualidad. Su propósito es hacer accesible a cualquier usuario desde cualquier lugar y en cualquier momento la información disponible, el uso de la modalidad virtual posibilita asumir el rol de 'bibliotecario en línea', con lo cual el profesional de la información lleva a cabo servicios más personalizados y acorde a las necesidades particulares de los usuarios.<sup>(10)</sup>

Barceló-Hidalgo y Gómez Paz,<sup>(10)</sup> explican en su investigación que, de forma general, WhatsApp ha permitido desarrollar habilidades para el procesamiento de la información y la síntesis, así como, la creatividad en la gestión de las tareas colaborativas y proyectos investigativos. Igualmente se ha favorecido la autonomía y la participación activa del estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Casanova Moreno <sup>(11)</sup> impartió un curso por WhatsApp el cual fue muy bien apreciado por los participantes en cuanto a los contenidos impartidos y el procedimiento virtual utilizado. Fue evaluado favorablemente por los especialistas consultados, la aplicación WhatsApp es una herramienta para promover la colaboración e interacción, como un recurso didáctico que fomentó el aprendizaje desde la educación a distancia.

Jaramillo-Serrano et al <sup>(12)</sup> expresan en su artículo que los principales resultados dan cuenta que, el aprendizaje autónomo, la estructura del curso y la flexibilidad de la tutoría, son factores del éxito académico de mayor influencia. La interacción lograda (profesor



estudiante) a través del WhatsApp, influye en la motivación, además, se evidenció mayor actividad en la utilización de contenidos auto dirigidos y actividades colaborativas que en conjunto, estimulan la humanización de la educación en línea.

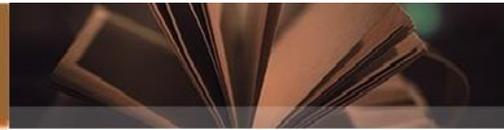
Un estudio realizado por Mora Pérez Z et al,<sup>(13)</sup> expresan que los programas de Alfabetización Informacional facilitan y fomentan el aprendizaje, el pensamiento crítico y la reflexión, para la construcción de nuevos conocimientos, desde la perspectiva de Barceló-Hidalgo, <sup>(10)</sup> el ALFIN desde la virtualidad es un proceso de enseñanza-aprendizaje que se estructura fundamentalmente en las actividades de estudio independiente y del componente investigativo, de modo que el alumno sea autónomo y creativo en su desarrollo educativo. Por ello las competencias informacionales resultan fundamentales para seleccionar, descartar, sintetizar y presentar información que tribute a su formación profesional.

A juicio de Martins JCS et al, <sup>(14)</sup> WhatsApp se utiliza en la educación para facilitar la comunicación y mejorar el aprendizaje a través de discusiones a través de la aplicación, semejante opinión mantienen Coleman et al, <sup>(15)</sup> mencionan que WhatsApp es popular entre los estudiantes y conveniente en la educación médica, permite su participación activa en la construcción del propio marco de conocimiento, con un cambio hacia un modelo de aprendizaje social en el que el conocimiento se desarrolla a través del intercambio y la distribución del conocimiento. <sup>(16)</sup>

### **Propuesta del programa de Alfabetización Informacional diseñado para Especialistas del Policlínico Pedro Díaz Coello por WhatsApp.**

#### **OBJETIVO DEL PROGRAMA**

Desarrollar habilidades y competencias necesarias en los Especialistas pertenecientes al Policlínico Pedro Díaz Coello, a partir de creación de un grupo en WhatsApp, con los estándares y modelos para la aplicación de la ALFIN encaminado al incremento de competencias informacionales.



El programa se estructuró en 6 temas.

Tema 1. Recursos de información disponibles en Infomed.

Tema 2. Uso de los Descriptores en salud.

Tema 3. Bases de datos Nacionales y Extranjeras

Tema 4. Publicación de artículos en Revistas.

Tema 5. Normas Vancouver actualización.

Tema 6. ORCID su importancia y actualización.

Estrategia docente: la comunicación será por WhatsApp como herramienta de mensajería, se diseñaron estrategias ajustadas a la individualización de la enseñanza de los Especialistas, la enseñanza en grupo, la presentación de información y el trabajo colaborativo.

Se adecuaron materiales concebidos de forma digital, presentaciones en power point, bibliografía, tareas, y materiales hipertextuales; según tema.

Se estableció un conjunto de recursos educativos que proporcionen el aprendizaje, entre ellos, la guía de actividades docentes: en ella aparecen los objetivos del curso, contenidos por temas, relación de la bibliografía que los especialistas deben revisar para su preparación, cómo debe ser la evaluación final y cómo serán evaluados.

Sistema de evaluación del programa

La evaluación según la calidad de los aportes en el chat sobre cada tema, y la ejecución y envío de las tareas.

Duración del programa

El programa tendrá una duración de seis semanas, destinando una semana a cada uno de los módulos que lo integra.

Recursos del programa



Recursos humanos: se necesitarán especialistas con los conocimientos necesarios para abordar cada uno de los contenidos de los que dispone cada uno de los módulos. Así como directivos y coordinadores.

Recursos físicos: Se requiere del uso de las tecnologías, teléfonos que todos los especialistas tengan acceso a la aplicación móvil WhatsApp, y acceso a internet.

Beneficiarios del programa

Beneficiarios directos: Los especialistas del Policlínico Pedro Díaz Coello.

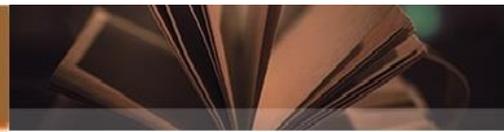
Beneficiarios indirectos: los Licenciados de la Biblioteca del Policlínico Pedro Díaz Coello, los cuales, a través de este programa, requerirán actualizar sus conocimientos en torno al desarrollo y ejecución de programas de ALFIN.

## **CONCLUSIONES**

La propuesta del programa de alfabetización informacional mediante la aplicación de comunicación WhatsApp beneficia a todos los especialistas porque mejora y ayuda a desarrollar competencias informacionales, genera un alto grado de confianza y autonomía al momento de utilizar las fuentes de información permitiéndole un mejor desempeño profesional.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. La tecnología digital en clave de transformación educativa y Comunicativa: Experiencias mediadas por la tecnología digital. [Internet]. Pereira: Editorial Universidad Tecnológica de Pereira; 2022. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/fb61b2eb-6346-4bc1-9aa9-c0b5c22b8d93/content>



2. Infomed. Alfabetización Informacional. © 1999-2023 [Infomed](#) - Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Disponible en: <https://instituciones.sld.cu/bibliolidiadoce/alfabetizacion-informacional-2/>
3. Cañedo Andalia R, Peña Rodríguez K, Montejo Castells M, Concepción Reyes E, Martínez Lozada PR, Escobar Rosabal AS, Martínez Rodríguez B. Sitio para la Alfabetización informacional en salud de la provincia Holguín. CCM. 2012 [citado 16 mar 2023]; 1(Supl 2). Disponible en: <http://revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/241/56>
4. Mallon M. Completing the Assessment Cycle. Symposium Wichita State University; 2014.
5. González Estrada G. La alfabetización informacional: un camino hacia la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje. Rev. cuba. inf. cienc. salud [Internet]. 2021 Mar [citado 23 dic 2023]; 32( 1 ): e1533. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132021000100018&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000100018&lng=es)
6. Pérez Lores S. Propuesta de un programa de Alfabetización informacional para los residentes del Hospital Vladimir Ilich Lenin” (Tesis). Holguín: Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa "Dr. Antonio Núñez Jiménez". Facultad de Humanidades; 2015.
7. Pérez-Arechaga D, Figueroa-Pérez Y. Uso de WhatsApp en curso sobre la atención estomatológica en tiempos de COVID-19. EDUMECENTRO [Internet]. 2021 [citado 01 oct 2023];13(4):[aprox. 16 p.]. Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/1474>
8. Rodríguez-León J, Hernández-Diéguez E, Valera-Rodríguez N, Sobral-Rey J, Reinaldo-Conyedo R, Ortega-Sánchez A. Uso de la aplicación WhatsApp como herramienta educativa en tiempos de COVID-19. EDUMECENTRO [Internet]. 2023 [citado 18 Dic 2023]; 15 (1) Disponible en: <https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/2314>
9. Vidal-Ledo M, Gari-Calzada M, Fernández-Oliva B, Vialart-Vidal M. WhatsApp como plataforma de enseñanza-aprendizaje durante la pandemia de COVID-19.



- Educación Médica Superior [Internet]. 2022 [citado 20 ene 2024]; 36 (1) Disponible en: <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/3370>
10. Barceló Hidalgo M, Gómez Paz D. Alfabetización Informacional online: experiencia del uso de WhatsApp con estudiantes de un Centro Universitario Municipal. Revista Conrado [ Internet] 2023 [citado 23 ene 2024] ; 19(92), 369-379. Disponible en : <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3039>
  11. Casanova-Moreno M, Rubio-Vargas I, Abreu-Payrol J, González-Casanova W, Machado-Reyes F, Casanova-Moreno D. Curso en WhatsApp: “Determinantes sociales de la salud, educación y objetivos desarrollo sostenible”. EDUMECENTRO [Internet]. 2023 [citado 20 ene 2024]; 15 (1) Disponible en: <https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/2484>
  12. Jaramillo-Serrano F, Sánchez-Rodríguez A, Hernando Gómez A. Mensajería instantánea para humanizar el aprendizaje en línea: lecciones aprendidas con el uso de WhatsApp en un contexto de educación superior. Campus Virtuales 2023; 12(1), 181-191. DOI:<https://doi.org/10.54988/cv.2023.1.1218>
  13. Mora Pérez Z, Mayo Batista Y, Martínez Lozada P R, Escobar Rosabal A S, Núñez Grillo M M, Fuentes Arbella R. Propuesta de programa para el desarrollo de las competencias informacionales en las bibliotecas universitarias. ccm [Internet]. 2018 Mar [citado 2 ene 2024] ; 22( 1 ): 184-195. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812018000100017&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812018000100017&lng=es)
  14. Martins JCS, de Lima JB, Cartaxo RO, Sette-de-Souza PH. Use of WhatsApp in Dental Education: a Scoping Review. Med Sci Educ. 2022 Feb 26;32(2):561-567. Doi: 10.1007/s40670-022-01520-1
  15. Coleman E, O'Connor E. The role of WhatsApp® in medical education; a scoping review and instructional design model. BMC Med Educ. 2019 Jul 25;19(1):279. doi: 10.1186/s12909-019-1706-8.
  16. De Beer A, Gaskin A, Bardien F. Developing a framework to facilitate clinical learning via WhatsApp. In: Ernstzen DV, Jacobs-Nzuzi Khuabi LAJ, Bardien F, editors. Transformation of learning and teaching in rehabilitation sciences: A case



study from South Africa [Internet]. Cape Town: AOSIS; 2022. Chapter 3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38446940/>