

La interdisciplinariedad en la formación profesional del analista de información: propuesta de competencias

«El valiente puede luchar, el cuidadoso puede hacer de centinela, y el inteligente puede estudiar, analizar y comunicar. Cada cual es útil»

Sun Tzu

«No hay más que diferenciar entre los talentos de análisis y los de síntesis(...) La exageración natural e imponente de una u otra condición es el genio imperfecto: el genio perfecto es el que con el poder supremo de la moderación, co – explica el análisis y la síntesis, sin que esta prescindiera de aquella, ni niegue aquella a esta, y suba a la síntesis por el análisis»

José Martí

Yenifer Castro Viguera
Yarelys Chávez Montejo

Se aborda la incidencia de las concepciones interdisciplinarias en el fundamento de las profesiones, se estudia el sector profesional correspondiente al analista de información, el cual se refiere a las competencias laborales, tales como la lógica, matemáticas, lingüísticas, comunicativas, cognitivas, psicológicas con las que debe contar, en consonancia con el carácter disciplinar de su campo de conocimiento. Se evidencia que la interdisciplinariedad socava los fundamentos tradicionales de la relación disciplina – profesión. Los procesos del conocimiento y otras aristas de la personalidad se manifiestan a través de la motivación, desde el análisis de la información las competencias profesionales del analista se relacionan con importantes disciplinas científicas.

Palabras clave: Interdisciplinariedad, profesiones, profesional de la información, analista de información, competencias profesionales

RESUMEN

ABSTRACT

The incidence of interdisciplinary conceptions in the foundation of professions is addressed. The professional sector corresponding to the information analyst is studied making reference to logical, mathematical, linguistic, communicative, cognitive and psychological work competences the individual should possess according to his/her relevant field of knowledge. It is demonstrated that the interdisciplinary approach undermines the traditional basis of the discipline – profession relationship. The processes of knowledge and other features of the personality manifest themselves through motivation. This study shows that the professional competences of the analyst relate with important scientific disciplines.

Key words: Interdisciplinary approach, professions, information professional, information analyst, professional competences

Introducción

La concepción interdisciplinar de la ciencia, abocada a restaurar los vínculos entre los diversos dominios cognoscitivos para tributar a una mejor comprensión de los fenómenos, no tiene solo implicaciones en la estructuración teórica de los campos del saber, sino que incide en los fundamentos de la división social del trabajo, construida tradicionalmente a partir de enfoques disciplinares.

Esta concepción, al pretender franquear, e incluso, anular las barreras que separan los diversos campos del saber, plantea interrogantes en cuanto al ejercicio de las profesiones concretas, y los saberes sobre los cuales deben ser construidas; teniendo en cuenta la necesidad de la ciencia de potenciar no solo el desarrollo teórico que le permite ahondar en la comprensión de su objeto, sino la efectividad en el cumplimiento de su función social.

Este rol social de la ciencia es cultivado en gran parte a través de la formación profesional, pues permite situar dentro de la estructura social profesionales instruidos que coadyuvan a satisfacer las necesidades y al desarrollo de la sociedad en general; por lo que es necesario atender el funcionamiento de las instituciones educativas en cuanto a su efectividad para la articulación de verdaderas

se convierte en un factor clave en contextos laborales multidimensionales.

El reconocimiento de la contraparte institucional asociada a toda disciplina, sobre todo el rol educativo que cumplen las instituciones, obliga a analizar su estructura como parte de la organización disciplinar del saber. La propedéutica y la transmisión sistemática de los conocimientos científicos para el futuro desempeño profesional, transcurren por lo regular en las universidades, lo que necesariamente induce a un estudio de sus estructuras y programas para clarificar cómo propician o pudieran propiciar la conformación de un bagaje cognoscitivo que desborde el encierro disciplinar, y resulte factible en la práctica profesional. Es decir, como coadyuvan al esfuerzo que deben realizar los neófitos para «dominar el saber teóricamente, pero de tal manera que dicho saber se transfiera realmente a las prácticas, en forma de «oficio» (Fernández, 2004).

Las universidades perpetúan la estructura parcelada del saber a partir de los programas de enseñanza asociados a su rol pedagógico, en los cuales se delimitan los contenidos de cada dominio disciplinar en cuestión y se excluyen otros temas, de acuerdo a criterios no siempre certeros. Sin embargo, desde ciertas instancias se ha venido impulsando una reforma universitaria encaminada a recuperar la noción de conocimiento como totalidad; cimentada en la remodelación de estos programas de estudio a partir de la flexibilidad que introducen las concepciones interdisciplinarias.

La propuesta curricular basada en competencias, que se está desarrollando actualmente en muchas universidades españolas, provee la necesaria integración entre el orbe científico y la realidad laboral, al definir los contenidos de clase a partir del desarrollo de habilidades pertinentes a la resolución de problemas concretos que deberán afrontar los egresados en sus respectivos empleos.

De acuerdo con uno de sus promotores fundamentales, «el abordaje de las competencias es interdisciplinario, por lo tanto, cuando se prepara a los alumnos desde nivel primario hasta la universidad para resolver problemas complejos, quiere decir que se contemplan las situaciones reales en una perspectiva multidisciplinar, ya que la división en disciplinas o materias académicas no existe en el mundo profesional

ni en el mundo real» (Sarramona, 2007); por lo que el enfoque centrado en competencias permite reparar el precario equilibrio que usualmente se manifiesta entre la formación académica del estudiante y las habilidades que requiere su inserción laboral.

La profesión de analista de información

Las profesiones son grupos ocupacionales organizados y autónomos en el desarrollo de sus funciones, donde sus miembros dominan criterios y conocimientos sólidos sustentados en la formación académica avalada mediante procedimientos legales.

La diferenciación de los sectores profesionales es un proceso generalmente sujeto a controversias, donde no existe un criterio uniforme que determine el derecho a ejercer en un dominio determinado de actividades. Se han planteado diversas teorías al respecto en el campo de la Sociología de las profesiones, que van desde la óptica de las jurisdicciones, en la cual los dominios ocupacionales son repartidos de forma excluyente de acuerdo con el conjunto de acervos que cada profesión maneja, hasta la perspectiva económica, que define el poder profesional como la monopolización de un segmento del mercado del trabajo.

(Rodríguez, 2006) planteaba que «de un modo u otro, hoy en día todos los profesionales están relacionados con el mundo de la información», por lo que en este sentido es difícil establecer el dominio ocupacional propio del análisis de información, pues esta constituye un recurso básico en la resolución de toda categoría de problemas, y las herramientas de análisis son empleadas en prácticamente todas las profesiones.

En las teorías sobre la expertez –considerada como el máximo nivel en cuanto al ejercicio profesional competente- se toman en cuenta disímiles factores que tributan al desarrollo de esta cualidad, entre los cuales se incluyen habilidades informacionales propias de los analistas. Gilar afirma que «un verdadero experto no es solo quien tiene conocimiento, sino también quien conoce como usar el conocimiento para analizar la nueva información conforme esta se adquiere. Desde este punto de vista, no es la información lo que importa per se sino la utilidad de esta organización para promover el análisis de nueva información» (Gilar, 2003).

Es decir, que el ejercicio profesional en todos los campos se encuentra indisolublemente ligado al análisis de información. Las raíces históricas de la profesión de analista se encuentran dispersas entre diversos dominios del quehacer humano, desde las arcaicas funciones de consulta que se desarrollaron sobre la base de las necesidades de los colectivos humanos primitivos, tales como las artes adivinatorias y los intentos curativos; el análisis como parte de la estrategia bélica, continuado a lo largo de siglos de «civilización», y el ámbito más moderno asociado a la inteligencia empresarial. Como vector de la evolución de la función de análisis, hasta alcanzar el nivel de profesión, se define la influencia de la sociedad de la información y la asunción gradual de los postulados de la ciencia como fundamento a sus prácticas.

Al decir de (Faundez, 2002) «la profesión de analista emerge con especial énfasis en un tiempo cuyo signo es la abundancia de datos e informaciones que complican los procesos decisionales», como rasgo característico de la sociedad de la información, donde este recurso se vuelve tan complejo como imprescindible, y requiere entonces un mediador capaz de conectar los recursos informativos con los usuarios –función propia del profesional de la información- pero donde la información requerida no aparece registrada tal cual en ningún documento existente, sino que es construida por el analista durante el proceso de investigación, a partir de la correlación de fuentes diversas y el aporte personal de su pericia y conocimiento previo; con la responsabilidad que entraña resultar oportuno y asesorar la toma de decisiones.

El perfil laboral del analista está íntimamente ligado al profesional de información. Incluso puede establecerse un hilo conductor desde la función del bibliotecario, donde el desarrollo de la sociedad, -incluida la esfera informacional- aunado al progreso tecnológico, han condicionado sucesivas transformaciones en este rol profesional, desde el cual se pretende dar respuesta a las necesidades informativas, cambiantes y crecientes, de los miembros sociales. (Ortega y Gasset, 2006) consideraba que «para determinar la misión del bibliotecario hay que partir (...) de la necesidad social que vuestra profesión sirve. Y esta necesidad, como todo lo que es propiamente humano, no consiste en una magnitud fija, sino que es por esencia variable, migratoria, evolutiva en suma, histórica.»

El analista lógicamente deberá asumir nuevos retos para cumplir el cometido social que le corresponde, pero a su vez está ya provisto de un conjunto de competencias asociadas a la adecuada gestión del ciclo de vida de la información, (incluyendo herramientas tecnológicas) las cuales debe articular con otras habilidades, relativas fundamentalmente a la optimización del proceso de razonamiento y los factores que inciden en la eficacia de los intercambios comunicativos.

Competencias profesionales del analista

Las competencias constituyen entramados de factores que inciden en el nivel de desempeño de un individuo en determinado campo profesional, las cuales imbrican contenido teórico propio de un tema, capacidades cognitivas y de procesamiento de información, conocimiento procedimental asociado a la experiencia; y están a su vez reguladas por formaciones personalógicas complejas como la creatividad, la motivación hacia el área de actividad y la esfera axiológica que determina la ética del comportamiento, todo lo cual interactúa en el sujeto y se traduce en la calidad del hacer profesional.

Las competencias pueden ser identificadas a partir de distintos grados de generalidad; con relación a las actividades habituales que permiten a las personas convivir en sociedad, consideradas competencias básicas; en cuanto a un conjunto de profesiones afines se analizan las competencias genéricas, y en el contexto de una profesión particular se estudian las competencias específicas, las cuales pueden concretarse aun más para un puesto laboral determinado.

Antes de determinar las competencias propias de la profesión de analista, resulta indispensable definir la misión profesional que le corresponde y las funciones que debe desarrollar en consonancia con la misma.

Misión

Satisfacer las necesidades de información derivadas de la situación que afronta un usuario, para lo cual deberá obtener y examinar disímiles fuentes, correlacionar la información ya validada y elaborar un producto informativo con alto valor agregado que le resulte útil para la toma de decisiones.

Funciones

- Contacto preliminar con el usuario para conocer sus demandas informativas y los requerimientos de satisfacción.
- Reconocimiento adecuado del entramado de factores asociados al problema que se pretende investigar, el cual debe ser definido explícitamente.
- Búsqueda exhaustiva de información que implica tanto la pesquisa en distintos ámbitos documentales, como el establecimiento de relaciones comunicativas con los actores asociados.
- Contrastación y validación de las fuentes para detectar inconsistencias y descartar así los datos falsos / falseados, al igual que aquellos irrelevantes.
- Estructuración lógica de la información proveniente de las fuentes consultadas y desarrollo del proceso inferencial, con lo cual se construye la nueva información provista ya con valor de uso.
- Adecuación de la presentación formal de las conclusiones a los requisitos establecidos por el usuario, o determinados a posteriori por el analista, en concordancia con el contenido del mensaje que se va a emitir.
- Entrevista final con el usuario, donde el analista se apoya tanto en el contenido de su informe, como en sus capacidades oratorias dirigidas a la persuasión.

Las competencias fundamentales del analista de información evidentemente están dadas por su capacidad de análisis y por sus habilidades en cuanto al manejo de información, las cuales en la práctica no se pueden disociar, pues constituyen respectivamente el método y el objeto de las actividades que este desarrolla.

La capacidad de análisis se ha considerado transversal a muchos dominios profesionales, Barrett, la define como «*la capacidad de establecer relaciones lógicas y objetivas, así como de estructurar la información que a veces resulta ser caótica. Esto se refleja en la capacidad de pensar con rapidez, de limitarse únicamente a los hechos, de resolver problemas y de analizar las nuevas ideas*» (Barrett, J., 1992), lo cual considera esencial para disímiles profesiones, entre las que incluye analistas financieros, auditores, biólogos, forenses, historiadores, médicos, técnicos de laboratorio y científicos de la

información, entre otros. El analista de información requiere esta capacidad en alto grado, aunada al conocimiento efectivo para realizar los procesos propios del ciclo de vida de la información.

Las habilidades en el manejo de información fueron consideradas por primera vez en 1974 como competencias profesionales, que igualmente atañen a un amplio sector laboral. Zurkowski planteaba entonces que «*pueden considerarse alfabetizados, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas*». La cuantía y complejidad de la información se ha incrementado en las últimas décadas, por lo que el empleo de este recurso ha cobrado mayor relevancia en el plano laboral y constituyó un elemento decisivo para la emergencia de la figura profesional del analista.

A partir de un estudio realizado sobre los campos de conocimientos relacionados con el análisis de información, se han determinado las siguientes esferas de competencias (Zurkowski, 1974).

Competencias informacionales

- Capacidad para determinar las necesidades informativas del usuario en correspondencia con la situación que afronta, así como la información básica que es necesario obtener para desarrollar el proceso de análisis y resolver acertadamente la situación.
- Habilidades en cuanto a la búsqueda informativa tradicional y en ambiente digital, con un manejo óptimo de diversas fuentes y soportes, sin perder de vista el criterio de relevancia asociado a la situación investigada y los requerimientos establecidos por el usuario.
- Capacidad de efectuar exámenes independientes y de conjunto con respecto a las fuentes para determinar el grado de veracidad atribuible y explotar al máximo la información que ofrecen.
- Destrezas en cuanto a la organización de la información obtenida, en aras de reiterar, de ser necesario, las consultas y obtener patrones que coadyuven al proceso inferencial.
- Capacidad de conectar significativamente datos e informaciones registrados en distintas

fuentes para comprender mejor la dinámica del problema que se estudia, a partir de lo cual crear la nueva información que el usuario requiere.

- Habilidades para elaborar distintos tipos documentales con relación al contenido que se va a emitir finalmente, el cual debe tener un carácter conciso pero coherente, donde la información sustancial y las claves fundamentales que apoyaron el análisis sean reveladas.

- Conocimientos con relación a la presentación intelectual del contenido y a las características formales idóneas que deben caracterizar el producto informativo final que el usuario debe recepcionar, con la intención de maximizar su utilidad.

- Dominio de las nuevas tecnologías de información y comunicación que le permitan minimizar el tiempo que dedica a las actividades misceláneas y a las etapas analíticas que se pueden apoyar en herramientas informáticas, para centrarse propiamente en el proceso mental de análisis.

Competencias lógicas

- Habilidad para estructurar lógicamente el problema que le ha sido planteado y la información de la que se dispone, determinando las áreas en que esta resulta insuficiente para formular juicios, en función de orientar las búsquedas.

- Capacidad de constatar desde el punto de vista lógico el proceso inferencial que tiene lugar durante la secuencia de juicios que desarrolla, para garantizar la fiabilidad de las conclusiones emitidas.

- Destrezas en cuanto al examen de la coherencia lógica de cualquier especie de discurso, que le permita determinar la confiabilidad de las fuentes empleadas y fungir como método auxiliar al análisis lingüístico.

- Conocimientos en cuanto a la fundamentación de hipótesis para seleccionar entre las alternativas posibles aquella que muestre mayor consistencia con los datos, y promover así la decisión correcta.

- Habilidades para emitir juicios y desarrollar de forma explícita el proceso de argumentación, para facilitar la comprensión del decisor y por consiguiente, la implementación de la alternativa propuesta.

Competencias matemáticas

- Capacidad de manejar datos numéricos y establecer modelos matemáticos que reflejen

la información cuantitativa referente al problema que se estudia.

- Habilidad para comprender y comprobar los datos y operaciones matemáticas reflejadas en las fuentes que se consulten, como parte del proceso de validación.

- Dominio efectivo del conocimiento estadístico para seleccionar muestras realmente representativas cuando las dimensiones del problema impidan el estudio pormenorizado.

- Destrezas para determinar los cursos posibles de una situación y las alternativas más probables, para lo cual se emplean hipótesis que deben ser examinadas a partir de métodos estadísticos.

- Habilidad para emplear datos numéricos en la argumentación, como elementos objetivos que afianzan las conclusiones a las que se ha arribado, generalmente tomados muy en cuenta por el decisor.

Competencias lingüísticas

- Habilidades prácticas en la comprensión y empleo de la lengua materna en todos aquellos escenarios de análisis que requieran la interacción con otros, para lo cual resulta clave el conocimiento de los distintos registros, así como de la terminología propia de la esfera en que se desenvuelve.

- Dominio de herramientas lingüísticas que le permitan abordar diversas tipologías textuales e interpretar con acierto el sentido y los intereses subyacentes, donde se mezclan procedimientos del análisis de contenido y del análisis de discurso.

- Destrezas en el manejo de los lenguajes de recuperación de información que le permitan realizar pesquisas en distintos contextos, así como el empleo de términos adecuados que reflejen las necesidades reales de información en torno al problema que intenta resolver.

- Habilidades en cuanto a la expresión escrita y oral, especialmente en lo referente a la argumentación de las ideas y la capacidad de resumir, que constituyen elementos claves para elaborar el producto final que debe ser comunicado al decisor.

- Capacidad para comprender el idioma inglés en forma oral y escrita, así como expresarse con fluidez en el mismo. De acuerdo con el contexto geográfico de la situación puede resultar imprescindible el dominio de otras lenguas.

Competencias comunicativas

- Destrezas que le permitan entablar un contacto adecuado con el usuario, llevando

la comunicación más allá del plano explícito para interpretar a fondo las necesidades reales que motivan la solicitud del servicio, las cuales deben ser satisfechas con el producto final.

- Habilidades comunicativas que le permitan construir escenarios relacionales propicios para captar información en torno al problema, aprovechando el conocimiento sobre el mismo que tienen los sujetos implicados, como fuentes personales de información

- Aptitud para desentrañar los mensajes no verbales que constituyen un canal paralelo en el intercambio de información, ya sea participando activamente o desplegando técnicas de observación para comprender la dinámica de relación de los grupos humanos asociados al análisis.

- Capacidad de determinar los estilos de comunicación como parte de la cultura organizacional propia de la institución en que se manifiesta el problema de análisis, si resulta pertinente para la resolución del mismo.

- Habilidades para transmitir las conclusiones al decisor de un modo convincente, donde más que la función informativa de la comunicación, se pone en juego su potencial incidencia en el comportamiento; tomando en cuenta que el decisor evalúa el producto de un modo integral que incluye la imagen y la proyección de su autor.

Competencias cognitivas

- Conocimientos metacognitivos que le permitan potenciar sus propias funciones mentales implicadas en el procesamiento de la información.

- Agudeza para percibir elementos de información en entornos complejos, manteniendo un equilibrio adecuado entre exhaustividad y profundidad según los objetivos, a partir del dominio del tema y el conocimiento de las regularidades de la información.

- Capacidad de mantener la atención de modo intensivo y prolongado cuando la labor de análisis lo requiera, efectuando una adecuada distribución de la atención voluntaria en cada momento según la relevancia de la información que aparece simultáneamente y la importancia relativa de cada actividad.

- Facultades memorísticas con relación a la información relevante obtenida de la consulta de las fuentes, lo cual se asocia al conocimiento previo con respecto al tema, cuyo grado de interconexión depende del establecimiento de esquemas adecuados.

- Capacidad de desarrollar el pensamiento empleando acertadamente los procesos de análisis y síntesis en cada función, sin perder de vista el objetivo que suscitó la investigación.
- Efectividad para emitir juicios certeros y arribar a conclusiones adecuadas, a partir del conocimiento previo, la veracidad de la información utilizada como materia prima y el fundamento lógico del proceso inferencial.

Competencias psicológicas

- Destrezas para inferir las necesidades informativas que subyacen al comportamiento del decisor durante la solicitud, quien muchas veces omite los objetivos que guiarán el empleo de la información requerida, lo cual puede develarse a partir de la comprensión preliminar de su personalidad en interacción con el rol que desempeña.

- Conocimientos psicológicos que le permitan analizar adecuadamente el comportamiento de los sujetos ligados a una situación, como factor fundamental que determina el curso de la misma.

- Disposiciones empáticas útiles para pronosticar la conducta de aquellos actores que no entran bajo la jurisdicción del decisor, y sin embargo, están muy asociados a los derroteros de la situación que se investiga, con los cuales no es posible dialogar directamente.

- Manejo de técnicas interpretativas que permitan extraer información sobre la personalidad a partir de imágenes o textos generados por el sujeto, en especial las herramientas grafológicas, siempre que resulte útil para ahondar en la comprensión de la situación bajo análisis.

- Capacidad de monitorear la incidencia de las aristas de su propia personalidad en los procedimientos analíticos, para controlar aquellas que pudieran perjudicar la objetividad o menguar su dedicación plena al análisis.

- Dominio de las herramientas propias de la psicología social para comprender la interacción de los grupos sociales propios del contexto de análisis y de la psicología laboral cuando el problema se asocia al funcionamiento de una institución, ligado indisolublemente a la dinámica relacional de sus actores.

- Capacidad de aunar al producto informativo el despliegue de técnicas psicológicas de persuasión en aras de que los directivos tomen decisiones adecuadas.

Conclusiones

- La interdisciplinariedad socava los fundamentos tradicionales de la relación

disciplina – profesión, al modificar y ampliar el entramado de conocimientos y competencias que el sujeto debe dominar para resolver los problemas relativos a un ámbito laboral concreto.

- El perfil profesional del analista de información no aparece suficientemente definido, pues la capacidad analítica y los conocimientos en cuanto al uso de la información forman parte de las exigencias laborales propias de un amplio sector profesional.

- Las competencias profesionales del analista se relacionan con las disciplinas científicas más importantes que se conectan al análisis de información, sobre la base de la agudeza de los procesos cognitivos y otras aristas de la personalidad que se manifiestan a través de la motivación.

Referencias

Barret, Jim; Williams, Geoff (1992). *Mida sus aptitudes*. España: Edimat Libros; p.61

Castro, Yenifer (2008). *Carácter interdisciplinar del análisis de información: retos derivados para el analista*. [Tesis de Diploma] Universidad de la Habana: Facultad de Comunicación.

Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTEFOR). 40 preguntas más frecuentes sobre competencias laborales. [en línea] Disponible en: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp.index.htm> [Consultado: mar. 2008].

Faúndez, Ulises. (2002) *Análisis de información: características metodologías-proyecciones*. [en línea] [Consultado: feb. 2008] Disponible en: <http://www.fas.org/irp/world/chile/faundez.html>

Fernández, Manuel (2004). *Interdisciplinariedad en Ciencias Sociales: perspectivas abiertas por la obra de Pierre Bourdieu*. [en línea] España: Universidad Complutense de Madrid. [Consultado: feb. 2008] Disponible en: www.ucm.es/BUCM/revistas/trs/02140314/articulos/CUTS0404110169A.PDF

Gilar, Raquel. (2003) *Adquisición de habilidades cognitivas. Factores*

en el desarrollo inicial de la competencia experta. [Tesis de Doctorado] [en línea]. España: Universidad de Alicante. [Consultado: mar. 2008] Disponible en: <http://www.cervantesvirtual.com/>

Guerra, Ramiro (2007). *Diccionario del pensamiento martiano*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales; p.147

Ortega y Gasset, José (2006). *Misión del bibliotecario*. [CD-ROM] México: La Biblioteca de El Trauko.

Rodríguez, Jorge (2006). *Pensando el Perfil del Profesional de la Información como base para el trabajo de Inteligencia Empresarial*. [en línea] Costa Rica. [Consultado: mar. 2008] Disponible en: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Intempres2006/Intempres2000/Sitio/Principal/Conferencias/Jorgerb.doc>

Sarramona, Jaume (2007). «Retos y perspectivas de las competencias» [en línea] En: *Revista de Educación y Desarrollo*, 6 (Abr-jun). [Consultado: feb. 2008] Disponible en: www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiguas/6/006_Entrevista_Sarramona.pdf

Sun Tzu (2005). *El arte de la guerra*. Ediciones Alfadil. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva; p.16

Zurkowski P. (1974). *The information service environment: relationships and priorities (Report ED 100391)*, National Commission on Libraries and Information Science, Washington DC.

Recibido: 16 de mayo de 2012.
Aprobado en su forma definitiva:
21 de junio de 2012

Lic. Yenifer Castro Viguera
Ministerio de Relaciones Exteriores
País: Cuba
Correo electrónico:
<maria.navarro@infomed.sld.cu>

Lic. Yarelys Chávez Montejo
Biblioteca Nacional de Cuba José Martí
País: Cuba
Correo electrónico: <yarelys@bnjm.cu>
