



DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN UTILIZANDO EL MODELO AMIGA

Determination of education and information needs using AMIGA's model

Deborah Pérez Morfi¹, Israel Núñez Paula¹, Elena Font Graupera¹, Lazcano Herrera¹

¹Cátedra UNESCO en Gestión de Información en las Organizaciones. Facultad de Economía de la Universidad de La Habana, Calle L No. 355 Edif. Mella, piso 13. La Habana Cuba. Teléfonos : 832 87 67, 832 87 34, 831 37 51, 835 22 14.

deborah@fec.uh.cu

Recibido: Enero 2013

Aprobado: Febrero 2013

RESUMEN

El presente artículo comprende los resultados obtenidos de la aplicación de AMIGA, Aproximación Metodológica para la Introducción de la Gestión de Aprendizaje (Núñez, 2002), en el Centro de Investigaciones Apícolas (CI-API), específicamente de los procesos del 2 al 7¹ a través de los cuales se obtiene información pertinente para la confección de un registro de usuarios potenciales según variables extraídas de dicho modelo; se realiza la división por segmentos o grupos de usuarios según sus necesidades de información y se establecen los segmentos priorizados para iniciar el perfeccionamiento de los servicios hacia ellos; también se determinan las necesidades específicas de los grupos priorizados y se diseñan las formas de servicio a la medida para los mismos, lo cual deberá quedar reflejado en las fichas diseñadas para el servicio cuya estructura se propone en esta investigación. Para cada proceso mencionado se elaboran conclusiones parciales y se expresan como recomendaciones parciales una serie de estrategias encaminadas a optimizar la gestión de información, el conocimiento y la comunicación en la Organización. Se considera que el principal aporte de este trabajo radica en que de la aplicación del modelo seleccionado en el centro objeto de estudio se obtuvo como resultado la definición de variables, fuentes documentales y no documentales así como técnicas de recopilación de la información, de manera tal que se elaboró el

¹ Este artículo no abarca los resultados del Proceso 1 puesto que, por su extensión, fueron tratados en un artículo anterior, por lo tanto este surge como continuidad de la anterior, de ahí que las necesidades de formación e información así como las estrategias que se identifican en este apartado dan continuidad a la ponencia *Diagnóstico de la gestión de información de un Centro de Investigaciones, utilizando el modelo AMIGA*.



procedimiento para la aplicación de los procesos del 2 al 7 del Modelo AMIGA en la organización objeto de estudio.

ABSTRACT:

This paper cover the results obtained from the application in the Beekeeping Research Center of the Methodological Approximation to the Introduction of Learning Management (AMIGA). These results come from process 2 to 7 that allow to get information to make a potentials user registration according to the variable obtained from this model; it's made the division of segments o user's groups depending on their need of information and are set the most important segments to start in them the service improvement. Also there are determine the specifics needs of the main groups and the ways of service for each, which will be reflected on the forms for the service designed on this research. For each aforementioned process are partials conclusions' and a series of strategies to improve the management of information, the knowledge and the Organization communication as partials recommendations. It's consider that the main contribute of this investigation lies those results obtained from the application of the selected model like the variable's definition, documentary source and no documentary as well as information collection techniques, that way was possible to draw up the procedure to the application of process 2 to 7 from AMIGA model on the study object.

Palabras Claves: necesidades de información, grupos priorizados, servicios de información a la medida.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene lugar en el Centro de Investigaciones Apícolas de Cuba y aborda el tema del perfeccionamiento de la Gestión de Información sentando las bases para una profundización ulterior en la Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje Organizacional.

Probablemente la definición más citada sobre la Gestión de Información es la de Linda Woodman, en la cual plantea que “La gestión de la información es todo lo relacionado con: la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona u organización indicada, al costo adecuado, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado, para tomar la acción correcta” (Wikipedia, 2008).

Por su parte el término Sociedad del Conocimiento comenzó a utilizarse más recientemente, en la década de los 90 tratando de describir el tránsito de la Era Industrial donde el elemento limitante es el capital financiero o tangible, a la Era del Conocimiento donde el recurso limitante es precisamente este o los activos intangibles.

La sociedad del conocimiento se refiere a la creación de capacidades estables para construir y aplicar el conocimiento, para el desarrollo humano y ello, a su vez, se basa en las capacidades para identificar, producir, procesar, transformar, diseminar y usar información. La sociedad del conocimiento no podrá alcanzarse sin consenso, pluralidad, inclusión, solidaridad y participación. Es un concepto de carácter más humano y social que los conceptos de tecnología y conectividad,

en los cuales, desafortunadamente, se centran la mayoría de los debates sobre la sociedad de la información. El problema más serio a superar es que la llamada brecha digital - que no es más que el reflejo de sendas, brechas, de conocimiento y de desarrollo socio-económico, entre los más favorecidos y los menos desarrollados - se amplía, y que en las propias sociedades se forman y se acentúan estas desigualdades (UNESCO, 2005, p.27).

En tanto la Gestión del Conocimiento corresponde al sistema de actividades desarrolladas para utilizar, compartir, desarrollar y administrar los conocimientos que posee una organización (red o comunidad) y los individuos que en esta trabajan, de manera que estos sean encaminados hacia la mejor consecución de sus objetivos.

Otro concepto se popularizó en los '90, el de "aprendizaje organizacional", con los trabajos de Peter Senge como respuesta a la urgencia de desarrollar explícitamente las capacidades de aprendizaje que habían subsistido de manera implícita en las organizaciones, fundamentalmente en el contexto determinado por el cambio dinámico y drástico que caracterizaba ya en esa época el funcionamiento organizacional.

En este contexto puede definirse el aprendizaje como “el proceso mediante el cual el hombre asimila, en interacción con sus propias características, acciones y experiencias, la cultura acumulada por otros, tanto en lo que se refiere a conocimientos (conceptuales, instrumentales y operacionales) como a habilidades, emociones, sentimientos, valores, y genera los suyos propios. En el caso del hombre, el aprendizaje es, desde el nacimiento, una actividad grupal, colectiva, social, porque está mediatizada por la comunicación con otros seres humanos” (Núñez, 2004).

En el ámbito teórico han surgido discusiones muy interesantes que relacionan las definiciones anteriores con términos como Aprendizaje Organizacional, Gestión de Información, de Conocimiento, y de Inteligencia, tratando de determinar la relación que se establece entre ellos. Al respecto el profesor Israel Núñez Paula plantea que “...la Gestión de Información es condición necesaria, pero no suficiente, para la Gestión del Conocimiento ya que, esta última implica la búsqueda del acceso al conocimiento tácito de los miembros de la organización, el compromiso del gestor con la comprensión y utilización de la información, el uso compartido (en equipos) de los conocimientos, la generación y registro del conocimiento corporativo u organizacional. Hay especificidades de los métodos de comunicación de la información que deben garantizar que el conocimiento resultante se corresponda con las metas o propósitos de la organización. Es por ello que la Gestión del Conocimiento, hace énfasis en las fuentes de información no documentales, personales, y en el incremento de la interactividad comunicativa (directa o a través de los medios tecnológicos)” (Núñez, 2008).

En este contexto el centro objeto de estudio ha identificado puntos débiles en cuanto al acceso y gestión de la información y el conocimiento, que explican la insatisfacción de las necesidades de información de los investigadores, aspectos que pudieran atentar contra el cumplimiento de las metas trazadas.

Partiendo de las premisas anteriormente expuestas, este trabajo se plantea como Objetivo General: Determinar las necesidades de perfeccionamiento de la Gestión de Información orientada hacia la Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje Organizacional.



Los Objetivos Específicos que contempla este artículo son:

Identificar los segmentos priorizados y definir la política diferencial de la oferta para ellos.

Determinar necesidades y servicios de información específicos para los grupos priorizados.

Materiales y Métodos

El tipo de investigación responde a un paradigma esencialmente cualitativo, sobre bases descriptivas y explicativas; se utilizan métodos teóricos y, se aplica el modelo AMIGA², Aproximación Metodológica para la Introducción de la Gestión de Aprendizaje, empleándose un conjunto de métodos empíricos entre los que se encuentran: el análisis documental, la entrevista, y la observación directa.

Este modelo constituye una vía efectiva para el propósito final de este trabajo: la determinación de las necesidades de formación e información específicas de los grupos seleccionados como prioridades para el desarrollo de la organización.

En esta primera aproximación, y por cuestiones de tiempo, este trabajo no pretende abarcar toda la población de usuarios de CIAPI; solamente, y como se indica en los objetivos específicos del mismo, se va a desarrollar la propuesta metodológica hasta la determinación de las Necesidades de Formación e Información específicas de los segmentos priorizados a un primer nivel.

Teniendo en cuenta el total de trabajadores empleados en la organización se decidió aplicar la entrevista a una muestra representativa de la población, considerando que esta es suficiente para explicar la percepción de los trabajadores en relación a las variables analizadas. La selección del tamaño de muestra global se realizó a partir del procedimiento de Muestreo Aleatorio Simple sin reposición o Muestreo Irrestringido Aleatorio. Luego, teniendo en cuenta que el total de trabajadores del CIAPI está compuesto por dos grupos: los investigadores y los trabajadores del grupo de apoyo, se procedió a establecer una asignación proporcional para cada uno de ellos.

También fueron utilizados en este trabajo el Software MindManager Pro7, específicamente empleado en la aplicación del proceso de Determinación de Segmentos o Grupos de Usuarios Potenciales según sus Necesidades y Disponibilidades de Información. Fue utilizado además, el gestor bibliográfico Endnote X1, siguiendo la norma APA 5th, para la presentación de las referencias bibliográficas.

DESARROLLO

El modelo AMIGA.

² Es necesario recordar que el modelo *AMIGA* ha sido utilizado anteriormente en otros estudios de este tipo (Delgado, 2005, p.1-12), (Roig, 2007, p.1-10), (Valdespino, 2007).

En el artículo “Diagnóstico de la gestión de información de un Centro de Investigaciones, utilizando el modelo AMIGA” de los autores Deborah Pérez Morfi, Israel Núñez Paula, Elena Font Graupera y Carlos Lazcano Herrera, en el que se exponen los resultados de la aplicación y adaptación de AMIGA al Centro de Investigaciones Apícolas (CIAPI), se hizo alusión a diferentes modelos, metodologías y procedimientos consultados previa selección del modelo finalmente utilizado. Considerando que este artículo precede al mencionado en este apartado solo se hará referencia brevemente a elementos generales que caracterizan el modelo AMIGA, pues más adelante en la explicación de los resultados se detallan los aspectos significativos de los procesos 2 al 7.

El Modelo AMIGA: Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje, está compuesto por “... un sistema de procesos que debe integrarse con los existentes en la organización o comunidad para garantizar la comunicación con su entorno y la comunicación interna” (Núñez, 2004, Op. Cit (4)). Ellos se muestran en la Figura 1.



Figura 1: Procesos que abarca el modelo AMIGA. Fuente: Elaboración propia.

Esta propuesta fue elaborada por el Prof. Israel Núñez Paula y colaboradores, es un modelo de origen cubano, que contempla, como mínimo, los procesos de las Auditorías de Información, y se proyecta, no sólo hacia la posibilidad de realizar una Auditoría de Conocimiento, sino avanzar en el sentido del Aprendizaje Organizacional Integral y la formación de una Organización de Aprendizaje. La aplicación del mismo, de amplia accesibilidad para empresas cubanas, permite cumplir con, y rebasar en algunos aspectos, las exigencias de la Norma ISO 9001: 2008, el Modelo Iberoamericano de Excelencia Empresarial, el decreto ley 281/07 de Perfeccionamiento Empresarial y los indicadores para evaluar su desempeño.

Uno de los principales aportes teóricos de Senge en el ámbito del Aprendizaje Organizacional lo constituye su propuesta de las “cinco disciplinas del aprendizaje organizacional: pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje en equipo. La

visión compartida estimula el compromiso; los modelos mentales refuerzan la necesidad de que se retiren los bloqueos para la solución de los problemas; el aprendizaje en equipo permite superar los límites de la visión individual, mientras que el dominio personal proporciona a los individuos la motivación para aprender continuamente. La más importante de las disciplinas es la capacidad de desarrollar un pensamiento sistemático que tenga en consideración las interrelaciones internas y externas de cada acción y la capacidad de ver el todo y no sólo las partes aisladas. La transferencia del aprendizaje individual para el organizacional es eficaz, en la medida en que los miembros de las organizaciones consiguen hacer explícitos y transferibles sus modelos mentales (Ibídem).

Los autores de esta investigación consideran que los resultados de la aplicación de AMIGA en el CIAPI logran tocar aspectos establecidos por Peter Senge en las “cinco disciplinas de aprendizaje organizacional”. Así por ejemplo se analiza el estado de la proyección estratégica, haciendo énfasis en la conformación de la misión y visión como estímulo al compromiso y la unificación de esfuerzos, se estudian las disponibilidades de conocimiento a nivel grupal y la forma en que usualmente lo comparten, también se hace referencia a los vínculos facilitan la formación de modelos mentales y e estudian los espacios en que esto acontece.

Por estas y otras razones expuestas en el artículo anterior, el modelo AMIGA fue el seleccionado para ser aplicado, además de que se ajusta con los objetivos de la presente investigación y constituye una propuesta cubana que se destaca en lo que respecta al aprendizaje organizacional y la identificación dinámica y permanente las necesidades de formación e información.

Resultados de la aplicación del Modelo AMIGA en el CIAPI

Proceso 2: Identificación y registro de los usuarios potenciales internos y externos

La identificación y registro de los usuarios potenciales es necesaria para garantizar una comunicación estable y a la medida de sus necesidades con los mismos, para esto se debe contar con una base de datos que soporte dicho registro.

En esta investigación se concibieron como usuarios potenciales internos y externos, aquellos cuya actividad se vincula directa o indirectamente con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Al comienzo de esta investigación el Centro de Información del CIAPI no contaba con un registro actualizado donde se reflejaran los usuarios potenciales internos y externos de la organización, sino solo un conjunto de correos a los que se envían determinadas informaciones que considere la bibliotecaria que resulta de interés a cada usuario, según la temática, por esta razón se determina la Necesidad #1 de confeccionar un registro que agrupe y organice al total de usuarios a quienes están dirigidos los servicios del Centro de Información, de manera tal que facilite su localización y viabilice la comunicación con los mismos. Se determina la necesidad de confeccionar un registro de usuarios para un desarrollo más efectivo de las actividades del Centro de Información. Para ello se propone como estrategia:

Estrategia #1: Confeccionar una base de datos, que contenga específicamente: nombre del usuario, actividad que realiza, categoría investigador (caso pertinente), organización a que pertenece, dirección, teléfono, e-mail, nivel de escolaridad, nacionalidad y grado científico.

En este proceso se definen las variables a medir para el registro de los usuarios internos siendo estas: nombre del usuario, actividad que realiza, categoría investigador (caso pertinente), organización a que pertenece, dirección, teléfono, e-mail, nivel de escolaridad, nacionalidad y grado Científico.

Fuentes documentales: expedientes de los trabajadores y listado de correos

Como fuentes no documentales consultadas para la obtención de información se señalan: la responsable del Centro de Información, la Administradora de la Red, la Especialista Principal de Recursos Humanos y la técnica A en Recursos Humanos.

Como resultado de este proceso se listan los diferentes tipos de usuarios, listado que no se muestra en este artículo en aras de ser breves.

Conclusiones parciales y análisis de los resultados del proceso: Identificación y registro de los usuarios/clientes potenciales internos y externos

Se determina la necesidad de confeccionar un registro de usuarios para un desarrollo más efectivo de las actividades del Centro de Información. Para ello se propone como estrategia:

Estrategia #1: Confeccionar una base de datos, que contenga específicamente: nombre del usuario, actividad que realiza, categoría investigador (caso pertinente), organización a que pertenece, dirección, teléfono, e-mail, nivel de escolaridad, nacionalidad y grado científico. La confección del listado de los usuarios potenciales del Centro de Información, tiene como objetivo facilitar una búsqueda y recuperación más efectiva, pero no se obtendrá como resultado de la presente investigación por limitaciones de tiempo. Además, debe enfatizarse en que el carácter dinámico de la pertenencia de las personas a la organización, a los diferentes grupos, y la dinámica de las propias necesidades, hace que la base de datos deba ser actualizada como mínimo semestralmente, a partir de la consulta a las fuentes que esta investigación propone.

Proceso 3: Determinación de segmentos o grupos de Usuarios Potenciales según sus necesidades o disponibilidades de información

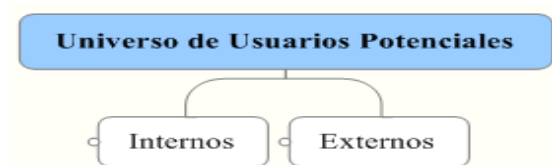
Con el objetivo de facilitar la actividad del Centro de Información se determina la Necesidad #2 de establecer categorías o segmentos que le permitan al propio especialista, al profesional de la información, agrupar a los usuarios por criterios determinados y a su vez, proyectar servicios grupales en distintas direcciones que coadyuven a la satisfacción de sus necesidades, creando canales de comunicación efectivos para la difusión de la información determinada para cada segmento, por lo que efectuar estas acciones se considera la Estrategia #2.

Las Fuentes Documentales utilizadas fueron: organigrama del CIAPI, el Manual de Funcionamiento Interno, los expedientes de todos los proyectos y el Informe del Año 2009.

Las principales fuentes no documentales consultadas fueron: el director, los subdirectores de cada área, y el administrador.

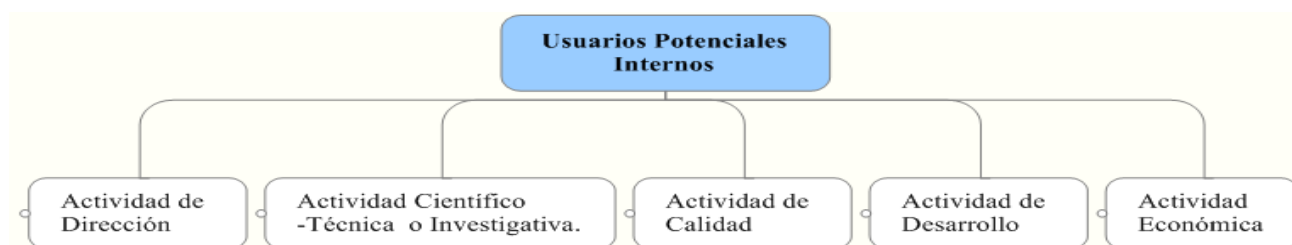
Las técnicas utilizadas fueron: el análisis documental y la entrevista (Ver anexo 1).

El primer criterio que se aplicó al universo de usuarios para realizar la segmentación fue el de Subordinación administrativa o funcional a la dirección del Centro de Investigaciones Apícolas. De este modo se obtuvieron dos categorías: usuarios internos y usuarios externos (Véase Esquema 1).



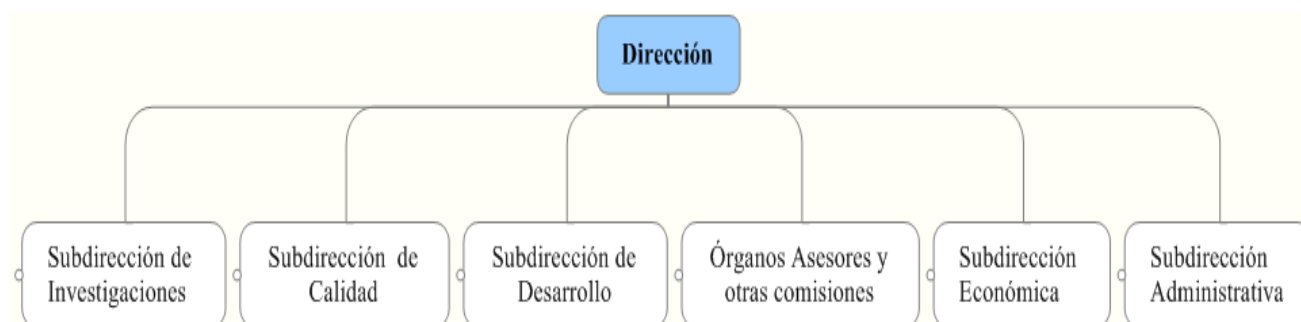
Esquema 1: División de los usuarios potenciales internos según el criterio de subordinación administrativa.

Al segmentar los usuarios potenciales internos según el criterio Tipo de actividad se obtuvieron cinco grupos: la actividad de Dirección, la Científico -Técnica o Investigativa, la de Calidad, la de Desarrollo y la Económica, ver Esquema 2.



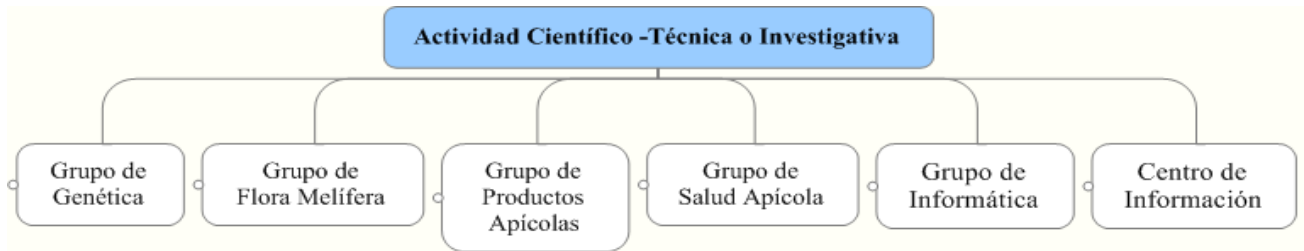
Esquema 2: División de la categoría usuarios internos según el criterio Tipo de Actividad.

A la categoría Actividad de Dirección se le aplica el criterio Niveles de dirección, quedando desglosado como muestra el Esquema 3.



Esquema 3: Desagregación de la Actividad de Dirección según los Niveles de dirección que encierra.

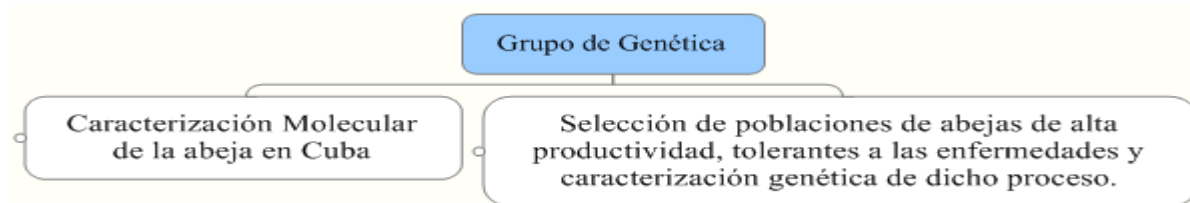
A la Actividad Científico-Técnica o Investigativa se le aplica el criterio Temáticas que comprende, quedando desglosado en seis grupos, tal como refleja el Esquema 4.



Esquema 4: División de la Actividad Científico-Técnica o Investigativa según las Temáticas que comprende.

La actividad Investigativa comprende los seis grupos de trabajo que muestra el Esquema 4, los cuatro primeros, comprenden varios o al menos un proyecto, que responderán al grupo temático que su nombre indica.

Al Grupo de Genética de la Actividad Científico-Técnica o Investigativa se le aplicó el criterio Temática, quedando desglosado en dos proyectos, ver Esquema 5.



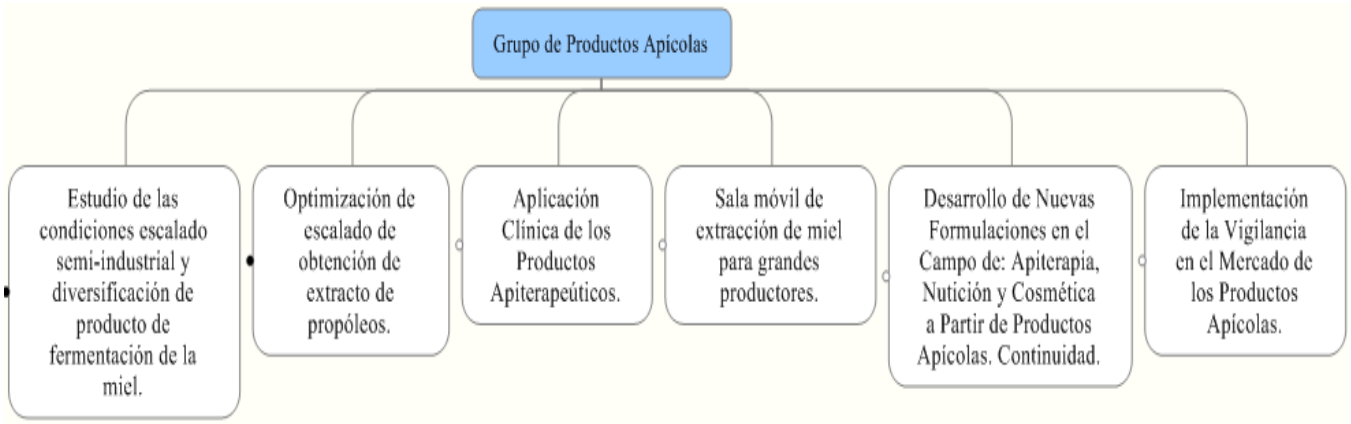
Esquema 5: División del Grupo de Trabajo de Genética según la temática.

Al Grupo de Flora Melífera de la Actividad Científico-Técnica o Investigativa se le aplicó el criterio Temática, quedando desglosado en dos proyectos, ver Esquema 6.



Esquema 6: División del Grupo de Flora Melífera según la temática.

Al Grupo de Productos Apícolas de la Actividad Científico-Técnica o Investigativa se le aplicó el criterio Temática, quedando desglosado en seis proyectos, ver Esquema 7.



Esquema 7: División del Grupo de Trabajo de Productos Apícolas según las temáticas que abarca.

El Grupo de Trabajo de Salud Apícola de la Actividad Científico-Técnica o Investigativa no se subdivide debido a que constituye una sola temática y proyecto de trabajo, ver Esquema 8.



Esquema 8: Proyecto del Grupo de Trabajo de Salud Apícola.

A la Actividad de Calidad se le aplica el criterio Tipo de Actividad que comprende, quedando desglosado en dos grupos, tal como refleja el Esquema 9.



Esquema 9: División de la Actividad de Calidad según los Tipos de Actividad que la conforman.

A la Actividad de Desarrollo se le aplica el criterio Tipo de Actividad que comprende, quedando desglosado en tres grupos, tal como refleja el Esquema 10.



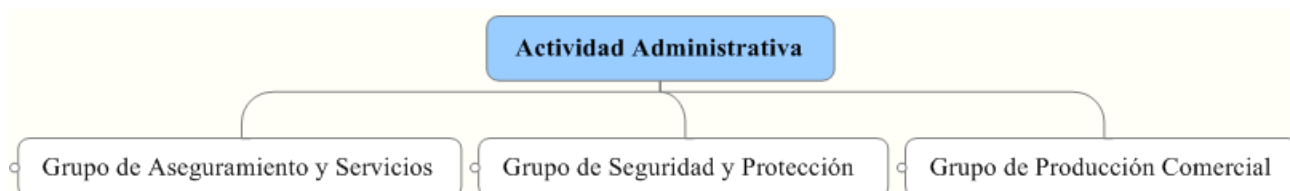
Esquema 10: División de la Actividad de Desarrollo según los Tipos de Actividad que la integran.

También a la Actividad Económica se le aplica el criterio Tipos de Actividad que comprende, quedando desglosado en tres grupos, tal como refleja el Esquema 11.



Esquema 11: División de la Actividad Económica según los Tipos de Actividad que comprende.

Al aplicar el criterio Tipos de Actividad a la Subdirección Administrativa quedó desglosada en tres grupos, tal muestra la Figura 12.



Esquema 12: División de la Actividad Administrativa según los Tipos de Actividad que comprende.

Al aplicar el criterio Tipo de Vínculo con la Organización, a los usuarios externos se obtuvieron las siguientes categorías: Reguladores, Suministradores, Colaboradores y Clientes, su análisis no se incluye en el presente artículo puesto que las características que presenta el Centro de Información en este momento no posibilita diseñar servicios para todos los segmentos de usuarios, por lo que se priorizan algunos segmentos de los usuarios internos, véanse los siguientes procesos.

Conclusiones parciales del proceso: Determinación de segmentos o grupos de Usuarios Potenciales según sus necesidades o disponibilidades de información

- Una vez concluido este proceso, quedan conformados los segmentos o categorías de usuarios que integran el CIAPI según sus necesidades de formación e información como reflejan los gráficos expuestos y cuya descripción se ha realizado durante el proceso.
- Como resultado de este proceso se obtiene un nuevo campo a agregar en el Registro de Usuarios Potenciales propuesto en el proceso anterior, el que debe ampliarse con el campo de

datos de a cuál categoría o segmento pertenece cada usuario, pudiendo pertenecer a varios. Se debe considerar que el sistema de segmentos o grupos cambia en forma dinámica debido a fusiones, divisiones, nuevas integraciones, desactivación de los grupos, etc. y también la pertenencia de un usuario o cliente a unos u otros como resultado de ingresos, egresos u otros movimientos, por lo que esta información debe registrarse y actualizarse permanentemente.

Proceso 4: Determinación de las prioridades entre los grupos para la Gestión de Aprendizaje

Para la implementación de este proceso: el establecimiento de prioridades entre los segmentos que forman parte de la Organización, se tomaron en cuenta, según criterios de prioridad, las siguientes variables seleccionadas de los Anexos 7 de AMIGA (Núñez, 2002, Op.cit(1), p.135):

Tipo de Actividad y su incidencia en la toma de decisiones de la Organización.

Incidencia de su actividad en la calidad de los resultados en el cumplimiento de las metas de la Organización.

Temáticas priorizadas de la actividad.

Las Fuentes Documentales utilizadas fueron: el Manual de Funcionamiento Interno, los expedientes de todos los proyectos. Las principales fuentes no documentales consultadas fueron: el director, los subdirectores de las áreas de Investigación, Desarrollo y Calidad.

Las técnicas utilizadas fueron: el análisis documental y la entrevista (Ver anexo 1).

Luego de la aplicación de los criterios expuestos quedaron establecidos dos niveles de prioridad y se exponen a continuación:

Primer Nivel de Prioridad: Consejo Científico integrado por 11 trabajadores. (Se tomó en cuenta para establecer esta prioridad la siguiente variable: Tipo de Actividad y su incidencia en la toma de decisiones de la Organización); y los proyectos: (02 34) Caracterización molecular de la abeja en Cuba y el (02 05) Sistema de Información Geográfica (SIGA) (Para su determinación se tomaron en cuenta las variables: Incidencia de su actividad en la calidad de los resultados y en el cumplimiento de las metas de la Organización y Temáticas priorizadas de la actividad).

Segundo Nivel de Prioridad: Todos los segmentos que no se hallan en el Primer Nivel de Prioridad.

Conclusiones parciales del proceso Determinación de las prioridades entre los grupos para la Gestión de Aprendizaje (Jerarquización)

Como resultado de este proceso se determinan los segmentos priorizados según la incidencia y correspondencia de su actividad en el cumplimiento de la Misión y Objetivos de la Organización, para la posterior determinación de sus necesidades de formación e información específicas. Los segmentos priorizados son: el Consejo Científico y los proyectos: (02 34) Caracterización molecular de la abeja en Cuba y el (02 05) Sistema de Información Geográfica (SIGA).

Como resultado de este proceso, el Registro de Usuarios Potenciales, donde ya aparece el universo de usuarios potenciales ordenado por segmentos, se puede ampliar con el campo de

datos del nivel de prioridad al que pertenece cada usuario o grupo. Por determinados criterios de la organización, situaciones coyunturales, o cambios ocurridos en los usuarios potenciales, las prioridades se modifican en forma dinámica, por lo que una vez más, se destaca la conveniencia de registrar y mantener actualizada esta información permanentemente.

Proceso 5: Definición de la política diferencial de la oferta

En este proceso de la Metodología cobran significado los niveles de prioridad identificados en el paso anterior.

El proceso consiste en la diferenciación de las variables que adoptarán, por una parte, el estudio de las necesidades de formación e información para cada usuario individual o grupo, según las prioridades establecidas, la información reunida y procesada hasta el momento y, por otra parte, las variables de la Gestión de Aprendizaje que se pretenden desarrollar en los segmentos que se hallan ubicados en cada nivel de prioridad.

Tomando en cuenta las variables definidas se diseñan servicios orientados a los segmentos priorizados estableciendo un nivel de profundización del servicio según su jerarquía: un segmento que se halle en el primer nivel de prioridad recibe un servicio más a la medida que un segmento que se halle en un segundo nivel de prioridad. Este se considera un proceso dinámico, en dependencia de las necesidades de la Organización, y las actividades de los grupos pueden variar en su nivel de prioridad. Como principio general, los segmentos que se encuentran en el último nivel no deben recibir nunca un servicio de menor calidad que el antes recibido, en todo caso, para ese nivel, los servicios se mantendrán igual que antes.

Para la realización de este proceso se definieron las siguientes variables seleccionadas del Anexo 7 de AMIGA, (Ibídem).

Temática.

Canal de comunicación.

Frecuencia.

Nivel de actualización de los datos o la información que se requieren.

Forma de presentación de la información (Datos, bibliografía, resúmenes, reseñas, artículos, información señal y Tipo de portador: mapas, modelos, discos, dispositivos de almacenamiento, etc.)

Las Fuentes Documentales utilizadas fueron: el Manual de Funcionamiento Interno, los expedientes de todos los proyectos.

Las principales fuentes no documentales consultadas fueron: el director, los subdirectores de las áreas de Investigación, Desarrollo y Calidad y la responsable del Centro de Información.



Las técnicas utilizadas fueron: el análisis documental y la entrevista (Ver anexo 1).

Para el segmento perteneciente al Primer Nivel de prioridad, “Consejo Científico”, se propone el diseño de los siguientes servicios de información a la medida:

Diseminación de toda información institucional referente a la investigación, tales como los lineamientos de investigación recibidos del CITMA y el MINAG, los proyectos, los informes parciales o finales de los proyectos de Investigación, Desarrollo y Calidad, etc. Diseminar mensualmente estas informaciones en formato digital y formato impreso para su posterior discusión.

Establecimiento de un servicio de información señal ante la presencia de una nueva regulación o actividad que afecte o pueda afectar, las funciones pre-establecidas del Consejo Científico, y de algún aspecto relacionado con la investigación o los investigadores.

Exposición en la intranet de la Organización de los documentos (proyectos, contratos multilaterales de Investigación-Desarrollo e Innovación Tecnológica, los dictámenes, etc.), regulaciones o normativas, acuerdos, actas del Consejo Científico y toda información que sea pertinente al grupo priorizado y que se genera en la Organización. Actualización mensual de la intranet e inclusión de nuevos documentos y normativas recibidos.

Brindar un servicio de búsqueda y recuperación de la información en la Intranet por palabra clave que permita al grupo acceder a la información que necesita.

Gestión de información de interés para los miembros del Consejo Científico y diseminación de la misma mensualmente.

Para los otros segmentos pertenecientes al Primer Nivel de Prioridad: “(02 34) Caracterización molecular de la abeja en Cuba y el (02 05) Sistema de Información Geográfica (SIGA) se diseñaron los siguientes servicios de información a la medida:

Gestión de información digital referente a las temáticas que tratan los proyectos de investigación mencionados, con frecuencia diaria.

Gestión de información bibliográfica con frecuencia trimestral (monografías, manuscritos, publicaciones seriadas) que respondan a las temáticas tratadas por dichos proyectos.

Servicio de resúmenes. Canal: correo electrónico, fuente papel (informe), vía personal. Frecuencia: mensual.

Diseminación de información de acuerdo a las temáticas de interés a través de los siguientes canales de comunicación: correo electrónico o dispositivo de almacenamiento, en caso de ser artículos en formato digital, vía personal, en caso de tratarse de bibliografía ubicada en el Centro de Información. Realizar la diseminación con frecuencia semanal.



Coleccionar los materiales definidos como pertinentes y exponerlos a través de la intranet para su consulta posterior. Realización semanal.

Servicio de información señal que alerte sobre las nuevas adquisiciones obtenidas sobre las temáticas que trata el área y que se hallan en el Centro de Información tomándose en cuenta los canales de comunicación siguientes: correo electrónico, teléfono, Intranet, vía personal.

Diseminación de los artículos capturados por vía Internet referentes a las temáticas identificadas en el próximo paso y pertinente a los integrantes de los proyectos, previendo la existencia de problemas con la tecnología en el Centro. Se realiza con frecuencia semanal.

Para el segundo nivel de prioridad, el resto de los usuarios, los servicios se mantendrían como hasta el momento, por solicitud, sea personal o por correo electrónico.

Una vez definidos los servicios a ofertar a cada segmento priorizado, y considerando la existencia de varios grupos de trabajo priorizados, se detecta la Necesidad #3 de reflejar en una ficha grupal, electrónica o en papel, que permita al sistema de información llevar un registro del servicio que corresponde a cada uno, por lo que se propone la Estrategia # 3.

Conclusiones parciales del proceso: Definición de la política diferencial de la oferta

Se determinan las variables a tener en cuenta para el diseño diferenciado de servicios para los segmentos priorizados, lo que se conoce también como política diferencial de la oferta.

Se diseñan las propuestas de servicios orientados a los segmentos priorizados, estableciendo un nivel de profundización del servicio según su jerarquía (nivel 1).

Se mantienen sin cambios los servicios para el resto de los grupos (nivel 2).

Proceso 6: Determinación de las necesidades y de las disponibilidades de recursos de Aprendizaje, específicas para los segmentos priorizados

Este proceso se centra solamente en la identificación de las necesidades más específicas de los grupos priorizados que fueron determinados en el proceso anterior.

Para la determinación de las necesidades específicas del segmento “Consejo Científico”, se tuvieron en cuenta las siguientes variables extraídas de los Anexos 7 y 8 de AMIGA (Ibídem):

Temáticas centrales relacionadas y subtemáticas, de los problemas y actividades de la Organización.

Canales de comunicación que requiere la actividad (radio, TV, video, teléfono, fax, correo electrónico, página Web, Intranet, participación directa, etc.)Tiempo disponible para la actividad (diaria, mensual, etc.)

Frecuencia.



Formas de comunicación que implica la actividad (individual, equipo de trabajo, reunión, directa e indirecta).

Forma de presentación de la información (datos, bibliografía, resúmenes, reseñas, artículos originales, información señal, esquemas, discos, etc).

Para la determinación de las necesidades específicas de los restantes segmentos priorizados, se determinaron 6 variables escogidas de los Anexos 7 y 8 del Modelo AMIGA, (Ibídem):

Temáticas: las temáticas sobre lo que necesitan obtener información de acuerdo a las actividades que realizan en la Organización.

Fuente de los datos: de dónde es extraída la información, de qué fuentes provienen y qué origen tienen.

Nivel de actualización de la información que se requiere: minutos, horas, días, meses, años.

Tipo de información: cómo el usuario desea recibir la información (teórica, gráfica, diversa, digital, etc.)

Dominio y fluidez en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: si el usuario tiene dominio y se desempeña con efectividad en el uso de bases de datos, búsqueda y recuperación de información en OPACs, Internet, etc.

Para la realización de este proceso se aplicaron las técnicas: observación directa y la entrevista (Anexo 2).

Las Fuentes Documentales utilizadas fueron: el Manual de Funcionamiento Interno, los expedientes de todos los proyectos.

Las principales fuentes no documentales consultadas fueron: el director, el subdirector de Investigaciones, la responsable del Centro de Información y los integrantes de los grupos priorizados.

este proceso se centra solamente en la identificación de las necesidades más específicas de los grupos priorizados que fueron determinados en el proceso anterior.

Respondiendo a las variables definidas en este proceso se detectaron las siguientes necesidades de formación e información específicas para el segmento “Consejo Científico”:

Necesidad de aviso previo y diseminación de las regulaciones, normativas y resoluciones referentes a la investigación y a la apicultura emitidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, la Comisión Nacional de Grados Científicos, la Academia de Ciencias de Cuba, el MINAG, etc.

Sobre las temáticas a discutir posibles: los lineamientos de investigación recibidos del CITMA y el MINAG; los diferentes proyectos que se ejecutan en el Centro, los informes parciales o finales de dichos proyectos; sobre el Plan de Investigaciones; las marcas o patentes que resultan de las investigaciones; los trabajos de investigación con posibilidades de publicación; sobre los espacios de intercambio de conocimiento tales como seminarios, conferencias, eventos, congresos; la proyección y los planes de colaboración de la institución, así como sobre el desempeño de la reserva científica y los investigadores, sobre nuevas resoluciones o disposiciones que regulen la actividad investigativa y apícola.

Establecer diversas formas de presentación de la información atendiendo a la actividad que se realice o evalúe (Información señal al recibir una nueva regulación, resúmenes informativos sobre los temas en los que se enmarcan los proyectos, entre otras).

Recibir esta información mensualmente, previo a las reuniones del Consejo Científico.

Utilizar y explotar otros recursos como el sitio Web y la Intranet para la exposición de los resultados finales de investigación, explotación de otros canales de comunicación como el correo electrónico como vía alternativa de comunicación y de transmisión de la información señal.

Para la determinación de las necesidades específicas de los restantes segmentos³ “(02 34)Caracterización molecular de la abeja en Cuba y el (02 05)Sistema de Información Geográfica (SIGA), se determinaron las 5 variables escogidas de las propuestas en los anexos del Modelo AMIGA a las que se hizo alusión en la descripción metodológica de este proceso, en el Capítulo I. Atendiendo a dichas variables se detectaron las siguientes necesidades de formación e información específicas para estos segmentos priorizados:

Para los investigadores del Proyecto (02 34) Caracterización molecular de la abeja en Cuba:

Información sobre caracterización molecular de las líneas de abejas en el mundo.

Información internacional sobre técnicas de laboratorio actuales para la realización de la caracterización molecular.

Información sobre bases de datos internacionales que traten el tema de la caracterización molecular de las líneas de abejas.

Para los investigadores del proyecto (02 05) Sistema de Información Geográfica (SIGA):

Información sobre Sistemas de Información para la Apicultura a nivel mundial.

Información sobre la localización en el territorio nacional de las plantas melíferas, las colmenas, los productores y todo lo relacionado con su trabajo.

Información sobre desarrollo y mejora tecnológica en la producción de miel a nivel internacional.

³ Estos segmentos van a contar con variables similares puesto que todos son proyectos de investigación.



También se detectaron las siguientes necesidades similares para los grupos priorizados:

Necesidad de obtener bibliografía actualizada semanal o quincenalmente, con la cual no cuentan las colecciones del Centro de Información.

Necesidad de crear una política de gestión de información digital actualizada y su disseminación.

Necesidad de establecer contactos con investigadores extranjeros que aborden líneas de investigación similares.

Necesidad de capacitación y formación en la utilización de las Tecnologías de la Información (consulta a bases de datos on line, entrenamiento en la búsqueda y recuperación de la información en dichas bases de datos, utilización de los operadores booleanos, conocimientos sobre otros softwares pertinentes para la realización de sus actividades, etc.)

Necesidad de establecer un punto de concentración de la información generada como resultado de otras áreas de investigación, y su conocimiento para su consulta.

Necesidad de consultar la información en diversos formatos (digital o fuente papel).

Ahora bien, para cada uno de estos grupos se detectó además la necesidad de potenciar espacios de debate de la información para fomentar la transferencia del conocimiento en función de la solución de los problemas y análisis de oportunidades. Para lo cual sería provechoso combinar varios grupos en esos debates, enriqueciéndolos con los temas que cada uno domina, de modo que los miembros de diferentes grupos se conviertan en canales propios de la comunicación horizontal y de la transferencia del conocimiento a lo largo y ancho de la organización, lo que contribuiría al aprendizaje en equipo y a la transferencia de los modelos mentales (Disciplinas del Aprendizaje Organizacional según Senge).

Conclusiones parciales del proceso Determinación de las necesidades y disponibilidades de Aprendizaje (DNA)

- Como resultado de este proceso se identificaron las necesidades más específicas de los seis grupos priorizados del centro con lo que quedó evidenciada una vez más la necesidad de aumentar la plantilla del Centro de Información, así como de que el nuevo y actual personal, disponga de los conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades de estos usuarios.
- Se detectó la Necesidad #4 de confeccionar una ficha grupal, electrónica o en papel, que refleje el servicio a la medida diseñado a partir de la identificación de las necesidades de formación e información, y que constituye la Estrategia #4 propuesta en esta investigación, cuyo cumplimiento será ejemplificado con la aplicación del siguiente proceso, el Diseño de la Ofertas (productos o servicios).

Proceso 7: Diseño de las Ofertas



Producto de la interacción con el usuario a la que se llegó en el desarrollo de esta investigación y como ejemplo de la ficha que se recomienda elaborar como constancia y registro del servicio ofertado a los grupos priorizados, el Anexo 3 de este estudio presenta una propuesta de esta ficha a nivel grupal, la que pudiera incluirse en el registro de usuarios, propuesto y perfeccionado, como resultado de los procesos anteriores, o hacerse de modo independiente según los recursos de la entidad de información y el nivel de automatización que hayan alcanzado sus procesos técnicos, y actualizarse según la dinámica de las necesidades.

Fuentes documentales: expedientes de los proyectos.

Fuentes no documentales: especialistas e investigadores que integran cada uno de los grupos para los cuales se diseña el servicio.

Conclusiones parciales del proceso de Diseño de las Ofertas

Producto de este proceso el CIAPI obtiene el diseño de una ficha que registra las necesidades temáticas detectadas y los servicios diseñados para su satisfacción, permitiendo al sistema de información llevar el registro con el objetivo de evitar la pérdida de esta información en caso, por ejemplo, de fluctuación del personal del centro de información u otra eventualidad.

CONCLUSIONES GENERALES.

El CIAPI debe asumir las nuevas transformaciones que trae aparejada la meta de construir sociedades basadas en el conocimiento y el aprendizaje. Por tanto, debe instrumentar nuevas formas de gestionar información, implantar políticas para la gestión del conocimiento, propiciar el desarrollo de personas con las capacidades para la comunicación, desarrollar el trabajo en equipo, determinar las necesidades de formación e información existentes y diseñar servicios a la medida grupales e individuales, incorporando entre sus metas el desarrollo de la cultura y el aprendizaje organizacional.

La aplicación del modelo AMIGA, mediante el procedimiento específico diseñado y puesto en práctica en la presente investigación ha permitido identificar las necesidades de formación e información del CIAPI, a nivel específico de los grupos seleccionados como priorizados, siendo este el caso del Consejo Científico y los proyectos “Caracterización molecular de la abeja en Cuba” y “Sistema de Información Geográfica (SIGA)” para los cuales se listaron sus necesidades temáticas, así como una relación de necesidades similares de formación y de servicios de información, lo que propició el diseño de servicios a la medida para estos grupos.

La investigación logra establecer y dejar formuladas, en forma aplicable, las bases metodológicas de cada proceso, pues detalla las variables, fuentes documentales y no documentales, técnicas, instrumentos y registros precisos para mantener actualizado en forma permanente, el estudio de las necesidades y el diseño de los servicios a la medida, y hacerlos extensivos a otros grupos que coyunturalmente se prioricen.



Cabe destacar que para la satisfacción de las necesidades detectadas se proponen una serie de estrategias basadas en la mejoría de los servicios de información y comunicación, el trabajo en equipo y la inclusión participativa de todos los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Núñez, I. (2002). Enfoque Teórico-Methodológico para la Determinación Dinámica de las Necesidades que deben atender los sistemas de Información en las organizaciones o comunidades. Tesis para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Información. , Universidad de La Habana, Ciudad de La Habana, Cuba. (Núñez,2002).

Wikipedia. (2008). Gestión de Información. Consultado: 6 de diciembre de 2008, Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Gestion_Informacion. (Wikipedia, 2008).

UNESCO. (2005) UNESCO World Report. Towards Knowledge Societies. París: UNESCO Publishing; p. 27. (UNESCO, 2005, p.27)

Núñez Paula, Israel. (2004). La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. Consultado: 6 de noviembre de 2009, Disponible en: www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3.../aci04304.htm (Núñez, 2004).

Núñez Paula, Israel (2008). Datos y aprendizaje organizacional. El cajón de Watson. Consultado: 6 de noviembre de 2009, Disponible en: www.elcajondewatson.blogspot.com/.../datos-y-aprendizaje-organizacional.html (Núñez, 2008).

Delgado, S. L. (2005). La Gestión de Información y del Conocimiento, en el Perfeccionamiento Empresarial de la Empresa Eléctrica Matanzas. Universidad de La Habana. (Delgado, 2005, p.1-12).

Roig, I. (2007). El Sistema de Gestión de Información de la Consultoría de Negocios AVANTE: Un paso hacia la gestión del conocimiento. (Roig, 2007,p.1-10)

Valdespino, X. (2007). Primera aproximación al Estudio de Necesidades de Formación e Información de los Usuarios Potenciales del Centro de Información de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO – Programa Cuba). Universidad de La Habana. (Valdespino, 2007).

(Núñez, 2004, Op.cit (4)).

(Ibídem).

(Núñez, 2002, Op.cit (1), p.135)

(Ibídem) Anexo 7.

(Ibídem) Anexos 7 y 8.



Vol.15 No.1

Año 2013

Pág 17-40

ISSN 1608 – 1862

RNPS 1920 – 040

(Ibídem) Anexos 7 y 8.



Anexo 1:

Entrevista realizada al Director del CIAPI.

¿Existe alguna disposición por la cual de toda la información que pueden obtener o acopiar los investigadores del CIAPI en los eventos, cursos, etc., tanto en Cuba como en el extranjero, búsquedas en Internet u otro tipo de actividad generadora de información, se deje copia, en papel o electrónica, en el centro de información, de modo que pueda ser procesada y puesta a disposición de todo el personal? En caso negativo, ¿Cómo ocurre en la actualidad el flujo de esa información que los investigadores obtienen en forma individual y cómo se convierte en conocimiento corporativo?

¿Cuántos proyectos de investigación existen actualmente? ¿Quiénes son los responsables de cada proyecto? ¿Tributan estos proyectos a las Áreas de investigación inmersas en el CIAPI? ¿A qué Áreas en cada caso?

Anexo 2

Estimado investigador(a):

Con vistas a mejorar el sistema y los servicios del Centro de Información se requiere su colaboración en la determinación de algunas necesidades de información, individuales y colectivas, que generan dichas actividades. Por ello, se le ruega que conteste con precisión las siguientes preguntas:

¿Qué tipos de información usted recibe atendiendo a su área de investigación?

Según su área, ¿qué informaciones internas y externas le son de mayor utilidad?

Internas: _____ Externas: _____

¿Recibe usted otra información vinculada a alguna otra actividad que realice en el Centro? En caso de que así sea, ¿Cuáles?

Con que frecuencia le llega y utiliza la información.

___ Diariamente ___ Semanalmente ___ Mensualmente ___ Bimensualmente

___ Trimestralmente ___ Semestralmente ___ Anualmente

La información que usted necesita se la envía:

___ El Centro de Información. ___ La Dirección del Centro.



___ Se la gestiona usted mismo. ___ Otra vía. Exponga cuál.

En caso de señalar las dos primeras propuestas (Centro de Información y Dirección del Centro), especifique qué tipo de información recibe de ambas partes.

En caso de gestionársela usted mismo(a) exponga las vías y el tipo de información que se gestiona.

Vías: _____

Tipo de Información: _____

Especifique la información que le interesaría recibir y no recibe. _____

¿Para qué utiliza la información?

___ Toma de decisiones. ___ Generar nueva información.

___ Actualización de conocimientos. ___ Otras.

¿Cuáles? _____

Para el intercambio de información qué medios utiliza

___ Correo electrónico. ___ Informes. ___ Dispositivos de almacenamiento.

___ Teléfono. ___ Vía oral. ___ Otras.

¿Cuáles? _____

¿Utiliza algún software para acceder a la información? En caso de no utilizarlo exponga las razones.

Si utilizo software. ¿Cuáles? _____ No utilizo software. ¿Por qué? _____

¿Considera usted que existe alguna dificultad para acceder a la información que usted necesita?

___ SI ___ NO

En caso de que la respuesta sea SI, exponga cuales son estas dificultades:



Anexo 3:

**REGISTRO DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS POTENCIALES
INTERNOS A NIVEL GRUPAL.**

Grupo de trabajo: Proyecto (02 05) Sistema de Información Geográfica (SIGA)

Nivel de Prioridad: Primero

Jefe del grupo: XXX XXX XXXX(Inv.Auxiliar)

Otros integrantes: YYYY YYYY YYYY (Inv. Titular) y ZZZZ ZZZZ ZZZZ (Inv.Auxiliar).

Tipo de actividad: investigación

E-mail: xxxx@eeapi.cu ; yvyv@eeapi.cu ; zzzz@eeapi.cu.

Teléfonos:

Nacionalidad: cubanos

Necesidades de Información sobre las temáticas: Información sobre Sistemas de Información para la Apicultura existentes a nivel mundial, sobre la localización en el territorio nacional de las plantas melíferas, las colmenas, los productores y todo lo relacionado con su trabajo incluyendo los costos de producción. Así como toda información sobre desarrollo y mejora tecnológica en la producción de miel a nivel internacional a la que se acceda.

Sugerencias para el servicio:

Teniendo en cuenta que este es uno de los grupos de investigación priorizados, que posee experiencia en la actividad de investigación y que las temáticas declaradas en el estudio de necesidades coinciden con su trabajo actual, se propone que reciba un servicio semanal o al menos