

Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez"
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Carrera: Ingeniería Industrial



Título: Estudio del Sistema de Gestión de la Información
en el centro de Información y documentación de la
Escuela de Hotelería y Turismo.

Autor: Osmel Pérez Valdés.

Tutor: MSc. Marle Pérez

Consultante: Lic. María Isabel Clavero Quintana

Cienfuegos, 2008
"Año 50 de la Revolución"



Universidad de Cienfuegos

Hago constar que el presente trabajo fue realizado por la Universidad de Cienfuegos, como parte de la culminación de los estudios de la especialidad de Ingeniería Industrial, autorizando a que el mismo sea utilizado por el centro con los fines que estime conveniente: tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentado en eventos ni publicado sin la aprobación de la Universidad.

Firma del Autor

Los abajo firmantes certificamos que el presente trabajo ha sido realizado según el acuerdo de la dirección del centro y el mismo cumple con los requisitos que debe tener en cuenta un trabajo de esta envergadura, refiriendo la temática señalada.

Información Científico-Técnica
Nombre Apellidos y Firma

Computación
Nombre Apellidos y Firma

Firma del Tutor

Firma del Tutor

Oponente
Nombre Apellidos y Firma

RESUMEN

La gestión de información es un recurso indispensable para aumentar la calidad de los servicios informativos, así como la satisfacción de los usuarios de la información. En esta investigación se utilizó la **Metodología para estudios Integrales de los sistemas de información en las organizaciones**.

El resultado de la aplicación de esta metodología tiene como objetivo visualizar a través de disímiles herramientas, el estado del sistema de gestión de la información con el propósito de inferir en él para aumentar el uso de la información, tanto en la sala de lectura, como fuera de esta y mayor satisfacción de los usuarios, por lo que se llega a la conclusión que contribuye a la preparación de los trabajadores para llevar a cabo la gestión de información.

ÍNDICE

Introducción.....	5
Capítulo I: “MARCO TEÓRICO”	9
1.1 Definiciones sobre Sistemas para gestionar la Información, Necesidades de información y Revolución de la información:.....	9
1.1.1 La Gestión de Información	14
1.2 Elementos involucrados con la Gestión de Información.....	18
1.2.1 La información como insumo.....	18
1.2.2 El usuario de la información	20
1.2.3 El canal de comunicación entre la fuente y el usuario.....	21
1.3 Tipos de bibliotecas	23
1.3.1 Servicios bibliotecarios en la actualidad	24
1.4 Metodología para Estudios Integrales de los sistemas de Información en las Organizaciones	25
1.4.1 Precisar las características de la organización objeto de estudio: su misión, visión, objetivos estratégicos, estructura, etc.	26
1.4.2 Definir explícitamente propósito y alcance del estudio de información.....	26
1.4.3 Identificación de los Recursos de Información de la organización.	27
1.4.4 Estudiar la estructura del sistema de información implantado y su relación con la estructura funcional.	34
1.4.5 Estudio de la estructura funcional, matriz DAFO, definir posible horizontabilidad.	34
1.4.6 Implementación del sistema de información en ambiente virtual y máxima automatización de funciones.	34
Conclusión parcial del Capítulo I:.....	35
Capítulo II: “CARACTERIZACION DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA EHT.” ...	36
2.1 Antecedentes.....	37
2.2 Metodología para Estudios Integrales de los sistemas de Información	38
2.2.3 Identificar los Recursos de Información en el Centro de Información de la Escuela de Hotelería y Turismo de Cienfuegos.	43
2.2.4 Estructura del sistema de información implantado y su relación con la estructura funcional.	53
2.2.5 Estructura funcional, matriz DAFO, definir posible horizontabilidad.	58
2.2.6 Implementación del sistema de información en ambiente virtual y máxima automatización de funciones.	59
Conclusiones parciales del capítulo 2:.....	60
Capítulo III: EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAS PARA LOS PRINCIPALES RECURSOS DE INFORMACIÓN.....	61
3.1 Evaluación del sistema de gestión de la información en el departamento de información y documentación de la EHT.	61
3.2 Propuesta de mejora para el sistema de gestión de la información en la entidad.	65
Conclusiones parciales del capítulo III	67
Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Bibliografía.....	70
Anexos	75

Introducción.

Día a día, se está experimentando una transformación pasando de la Sociedad Industrial a la Sociedad de la Información y observando una globalización de las empresas y la economía. La competitividad de las empresas y la creación de empleo, la calidad de vida y el desarrollo sostenible dependen en gran medida del liderazgo científico-tecnológico y la aplicación constante de novedosas tecnologías. La alta velocidad de transformación, deja en la mayoría de los casos a los ciudadanos usuarios de los servicios ofrecidos en la situación de enorme saturación de información no organizada. No cabe duda que la información es y seguirá siendo el motor de la nueva sociedad, pero la incertidumbre a la hora de buscar la información adecuada aumenta también pero con una mayor velocidad.

En la Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba, en su acápite II se plantea:

"La eficiencia es, por tanto, el objetivo central de la Política Económica pues constituye una de las mayores potencialidades con que cuenta el país. Hacer un mejor uso de los recursos, elevar la productividad del trabajo, alcanzar mejores resultados con menos costos tendrán un efecto positivo en nuestro balance financiero, facilitando la participación en el comercio internacional y en el acceso a los mercados de capital e inversiones"¹

Por otra parte, entre los elementos que deben sustentar tal declaración se asegura que:

"El empleo de técnicas modernas de dirección empresarial, adecuadas a nuestras características y basadas en las mejores y más avanzadas prácticas contemporáneas, así como el amplio uso de todas las posibilidades de las tecnologías y servicios de información y las telecomunicaciones, deben constituir prioridad del país a los fines de garantizar la mayor eficiencia en la gestión."²

El hecho de contar con información define las condiciones que influirán en el futuro de un país y de una sociedad, pero también resulta de vital importancia para el futuro de un grupo o de un individuo. Permanentemente se recibe, se procesa, se almacena... se

¹ Resolución Económica del V Congreso del PCC. Cuba. Acápite II. p. 8

² Ibidem

utiliza información. Es así que, las bibliotecas –que durante siglos desempeñaron un papel más bien discreto en la transmisión de información, orientándose primordialmente al almacenamiento y conservación del patrimonio documental de la humanidad- en la actualidad están convirtiéndose en agentes de cambio para la sociedad. Esta generalización se hace extensiva desde grandes unidades de información hasta las bibliotecas escolares o centros de información y documentación.

En el Centro de Información y Documentación (en adelante CID) de la escuela de Hotelería y Turismo de la provincia de Cienfuegos se detectaron problemas de carácter investigativo en el sistema de gestión de la información, los que han afectado a la institución a lo largo de los últimos años, debido a la carencia de una metodología que permita realizar estudios de la información en general; motivo por el cual esta gestión se ha considerado entre las prioridades de la institución y ha devenido en una prioridad para la satisfacción de los clientes internos.

Se realizó una entrevista directamente con la especialista de gestión de la información en dicho centro, especialista que planteó que no contaba el CID, con una metodología para estudiar los recursos informativos y saber donde hacer apoyo con mayor peso en el sistema de información, logrando así un mejoramiento de mismo.

Muchos han sido los autores que han abordado el tema de la información, pero pocos los que han tratado en alguna manera de medirla y saber dentro de una institución, las entidades de recursos de Información que actúan en un Sistema de Gestión de Información (en adelante SGI).

De todo lo anterior se infiere la importancia del presente trabajo de investigación, pues su objetivo será centrado en el estudio del SGI mediante la puesta en práctica de una metodología con la cual se obtengan datos específicos sobre los recursos que actúan en dicho.

Como se ha acotado con anterioridad la no existencia de procedimientos basados en la Gestión de la información que permitan estudiar todos los elementos integrados en el centro, los cuales son los protagonistas directos del funcionamiento en el sistema de información, constituye hoy un serio problema científico a resolver, de esta forma se llega al siguiente problema científico: Carencia de una metodología que permita

estudiar el Sistema de Gestión de la Información en la Escuela de Hotelería y Turismo de Cienfuegos.

Para la proyección de esta investigación se determina como objeto de investigación el Sistema de Gestión de la Información y como campo de acción los procedimientos y lineamientos generales su estudio.

Se establece como **objetivo general**:

- Aplicar una metodología que permita identificar los principales recursos informativos del sistema de gestión de la información en el Centro de Información y Documentación de la escuela de hotelería y turismo “Perla del Sur”.

Objetivos específicos:

1. Desarrollar un marco teórico sobre la temática de Gestión de la Información abordando los principales conceptos relacionados así como los principales elementos que intervienen en un sistema de gestión de la información, particularizando en el caso de los centros de documentación.
2. Aplicación de una metodología que permita identificar los principales recursos informativos del sistema de gestión de la información
3. Evaluar el sistema de gestión de la información en el departamento de información y documentación de la escuela de hotelería y turismo.
4. Elaborar una propuesta de mejora para el sistema de gestión de la información en la entidad.

Hipótesis:

La aplicación de una metodología para el estudio del sistema de gestión de la información permite evaluar entidades de recursos de Información que influyen en el sistema y con ello desarrollar un conjunto de mejoras.

Los **métodos teóricos** empleados para arribar a los resultados propuestos fueron:

1. **Análisis-Síntesis:** permitió el estudio y análisis de todos los documentos normativos del Centro de Información y documentación.

2. **Histórico-Lógico:** permitió trazar las estrategias de trabajo, pues al tener en cuenta las etapas anteriores se está en condiciones de establecer cuál será el próximo paso; además permitió trabajar de una forma lógica y ordenada, se pasó en todo momento por la reflexión pormenorizada para tomar decisiones de gran valor y contribuyó a fundamentar la investigación mediante el análisis de los antecedentes teóricos del tema abordado.
3. **Inducción-Deducción:** por medio de este método se determinaron las etapas necesarias para el establecimiento de la propuesta y las diferentes acciones a desarrollar en cada etapa, así como permitió reflexionar en las diferentes consultas necesarias y lógicas durante la revisión bibliográfica y el procedimiento de la información obtenida.
4. **Sistémico-estructural:** Para determinar y estructurar el sistema acciones a acometer para la implementación de la propuesta.
5. **Criterios de expertos:** Se empleará para validar las potencialidades de la implementación de la propuesta en el radio de acción determinado.
6. **Generalización:** mediante el mismo se estableció comparaciones y se arribó a conclusiones parciales y finales a partir de la elaboración de resúmenes teniendo en cuenta los resultados de los métodos aplicados.

Dentro de los **métodos empíricos** utilizados estuvieron:

1. **Análisis de Documentos:** se analizó la bibliografía especializada sobre el tema, así las metodologías elaboradas.
2. **Observación:** sirvió para constatar una serie de aspectos importantes y necesarios para la implementación de la metodología.
3. **Entrevista y encuesta:** permitió constatar la esencia del problema detectado y las aristas fundamentales.

El trabajo queda conformado en tres capítulos:

Capítulo I: MARCO TEÓRICO: En este capítulo se analizarán primeramente definiciones y conceptos sobre la gestión de la información, información y sistemas para gestionar la misma. Luego se trabajará relacionando conceptos y tipos de bibliotecas, dado que el centro de estudio pertenece a las bibliotecas escolares. Finalmente se brindará de forma teórica la metodología para Estudios Integrales de los sistemas de Información en las Organizaciones por Rivero, (2002).

Capítulo II: CARACTERIZACION DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA EHT: En este capítulo se detallarán primeramente los antecedentes de la escuela de Hotelería y turismo de la provincia de Cienfuegos, luego se utilizará la metodología propuesta por Rivero, la cual se detalla en el capítulo I de este trabajo y propone diferentes etapas que serán desarrolladas en el Centro de Información y Documentación y no a nivel de organización. Dicha metodología será modificada de acuerdo a los intereses del presente trabajo de investigación para lograr los objetivos trazados

Capítulo III: DISEÑO DE LA PROPUESTA: En este capítulo se desarrollará una propuesta que contribuya al perfeccionamiento del SGI tomando como referencia los resultados de las técnicas que se aplicarán en el capítulo II.

Capítulo I: “MARCO TEÓRICO”

1.1 Definiciones sobre Sistemas para gestionar la Información, Necesidades de información y Revolución de la información:

Sistemas para Gestionar la Información.

Si es muy difícil todavía poder definir el valor de información en la organización sin duda se puede afirmar que en cada empresa actual se gastan una considerable cantidad de recursos en la adquisición de información. A principios de los '80 se empezó a considerar que este recuso se irá siendo cada día más valioso y las organizaciones deberán tener claras estrategias para gestionar este recurso. Después de los artículos publicados por Hotron (1982-1985) se empezó a ver mucho más clara la tendencia de establecer las bases para la Gestión de Recursos de Información (Information Resources Management) que hoy ya se ha convertido en una disciplina en la que participan profesionales de diferentes campos de la investigación científica.

Los diferentes autores han creado diferentes modelos para Gestionar la Información pero con el mismo fin de que ella obtenga un mayor valor para las organizaciones y que las últimas logran utilizar y enriquecer a la información con la que disponen. Owen (1989) ha logrado quizá el modelo que más impacto ha causado en el ámbito empresarial. Él denomina la Gestión de la información como una triple hélice. En primer lugar lo importante de la información es su contenido y no tanto su soporte, en segundo lugar considera que los gastos para sistemas y tecnologías de la información son un gasto para recursos y no deben ser considerados como gastos generales de funcionamiento, y la tercera parte de la filosofía de la Gestión de la Información es la exacta coordinación del recuso dentro de la propia organización, ya que en la actualidad este recurso está muy disperso en algunas empresas.³

³ Stanislav Rangelov. Sistemas de información en el nuevo siglo. Universidad del País Vasco. UPV/EHU. 2002. 17p.

Sistemas y Tecnologías de la Información.

Existen varias definiciones del Sistema de Información, pero creemos que una de las que más se adecua a la realidad es la de Andreu, Ricart y Valor (1991) que definen los Sistemas de Información como “el conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollados en un entorno usuario-ordenador, que operando sobre un conjunto de datos estructurados de acuerdo con las necesidades de una organización, recopilan, elaboran y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operatividad habitual de la organización y las actividades propias de la dirección en la misma.” Todo este proceso sin duda apoya, al menos en parte, la toma de las decisiones necesarias para desempeñar las funciones y procesos de actividades en la institución de acuerdo con su estrategia”.

Siguiendo esta definición podemos diferenciar dos tipos de activos:

Activos Tangibles: capital, maquinaria, hardware, productos, materia prima, necesarios para el funcionamiento habitual de las organizaciones.

Activos Intangibles: la “habilidad tecnológica”, la comunicación con el ciudadano, la imagen de la marca, etc., siendo estos con mayor valor a largo plazo.

Por otra parte las organizaciones están gestionando principalmente tres flujos de Información. En primer lugar está la Información Ambiental, que proviene del entorno, en segundo lugar se destaca la Información Interna, que circula en la empresa y por último la Información Corporativa, que es la información que emite la organización hacia el exterior.

En este sentido es muy acertada la visión del profesor japonés H.Itami (1989) que “cuanto mayor sea la habilidad de la organización para manejar estos flujos de información, más poderosos serán los activos intangibles y por lo tanto el éxito de la organización”.

Informatización.

No se debe pasar por alto la importante diferencia que existe entre los términos Sistemas de Información e Informatización. Desde la Informatización de la organización hasta llegar al Sistema de Información puede pasar mucho tiempo. Primero los distintos

elementos informáticos tienen que lograr una integración considerable y coordinación de la información que cada uno genera por si mismo y procesa de manera más o menos independiente. Partiendo de este fundamento será determinado, únicamente como Sistema de Información (en adelante SI) el sistema que puede aportar información como resultado de esta integración establecida, con un contenido, formato y terminología apropiada, para ser usada por los responsables de la planificación estratégica de la organización.

Cada SI tiene un conjunto de características que son esenciales para su definición algunas de ellas son:

Disponibilidad de la información cuando es necesaria y por los medios adecuados.

Suministro de la información de manera selectiva, evitando sobrecargas de información irrelevante.

Variedad de la forma de presentación de la información.

La “**inteligencia**” incorporada en el sistema –relaciones preestablecidas entre las informaciones contempladas en el sistema.

El tiempo de respuesta del sistema, que es el tiempo que transcurre entre una petición de servicio y su realización, que es la conformidad entre los datos suministrados por el sistema y los reales.

Generalidad: Conjunto de funciones disponibles para atender diferentes necesidades.

Flexibilidad: capacidad de adaptación y ampliación del sistema a nuevas necesidades.

Fiabilidad: probabilidad que el sistema opere correctamente durante el periodo de disponibilidad de uso.

Seguridad, que se denomina la protección contra pérdida y uso no autorizado de los recursos del sistema.

Todo Sistema de Información persigue los siguientes objetivos, que se pueden sistematizar en dar soporte adecuado a las estrategias de la empresa, proporcionar a todos los niveles de la organización la información necesaria para controlar las actividades de la misma. Por otro lado toda la información se debe utilizar como un recurso corporativo que debe ser Planificado, Gestionado y controlado para que pueda ser más efectivo para la organización⁴.

Necesidades de información: José Luis Rojas y Dolores Delgado Torres (2003) citan algunos autores que han definido las necesidades de información, a continuación se presentan algunas de ellas:

Una necesidad de información se constituye a partir de otras necesidades originadas en los diferentes contextos de la experiencia y la acción; a partir del contexto físico y biológico y de los contextos de trabajo, sociales o políticos. (T.D. Wilson: 1981)

La necesidad de información emerge de situaciones pertenecientes a una tarea específica que está asociada con uno o varios roles de trabajo desempeñados por el profesional. Por tanto una necesidad de información no es constante y puede ser influenciada por una serie de factores: la naturaleza de la profesión específica y factores como la edad, área de especialización, ubicación geográfica y nivel profesional. (Gloria J. Leckie, Karen E. Pettigrew y Christian Sylvain).

“En el proceso de la actividad del hombre pueden surgir momentos de falta de conocimientos que se reflejan como necesidades de información” (Enrique González Suárez)⁵.

El término necesidad de información se interpreta generalmente como algo que tiene que ver con clases de mensajes en función del sujeto, el uso general, el lenguaje o la fuente para suministrar esos mensajes (J. H. Shera: 1990).

Necesidad de información: La necesidad de conocimiento condicionada por el carácter de la actividad profesional del especialista y que dependen de sus características individuales (Yu Yu Ujim, V. P. Scheglova y V. H. Ergunov).

⁴ Idem

⁵ González Suárez E. La actividad grupal con los usuarios; una vía para resolver el desbalance entre la producción y el consumo de información. Rev Esp Doc Cient 1995;(4):405-15

Las necesidades de información surgen en las personas cuando se encuentran en una situación en la cual requieren determinado conocimiento. Es entonces cuando el sujeto recibe un estímulo el cual da como resultado la necesidad de información, la cual el sujeto trata de satisfacer (J. Durrance)⁶

La construcción del término necesidad de información es una construcción abstracta usada para responder por qué las personas buscan, encuentran y usan la información (Chin Chen Chin).

Las necesidades de información del usuario varían entre unos y otros, es decir, van a depender del nivel de estudio, actividad que realiza y la propia motivación interna del usuario. (Calva).

Patricia Hernández Salazar plantea:

Las necesidades de información de un individuo son aquellos conjuntos de datos que se necesita poseer para cubrir un objetivo determinado.

Además de la estructura cognoscitiva del usuario, las necesidades de información están influidas por:

Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés. Tiempo de experiencia en la disciplina.

Si el usuario trabaja en forma grupal o individual. Persistencia. Motivación.

Manejo del lenguaje.

Capacidad de análisis de la información.

Disponibilidad de los recursos de información.

Medio ambiente en que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.

Del análisis de estas definiciones se puede deducir que la mayoría de los autores condicionan las necesidades de información a las motivaciones y a la profesión que desempeñan los usuarios condicionada por la disponibilidad de los recursos de información, lo que permitió al autor de esta investigación definir a las necesidades de

⁶ Calva González JJ. Una aproximación a lo que son las necesidades de información. Investig Bibliot. 1991;5(11): 36-8

información como todos los conocimientos que debe adquirir una persona para su desarrollo personal y profesional.

Revolución de la información: cambios fundamentales en la elaboración y el uso de la información producidos a finales del siglo XX.

A lo largo de la historia, las sociedades humanas han tenido especialistas en información (desde los curanderos tradicionales hasta los directores de periódicos) y tecnologías de la información (desde las pinturas rupestres hasta la contabilidad) sin embargo, hay dos tendencias relacionadas: una social y otra tecnológica, que apoyan el diagnóstico de que en la actualidad se está produciendo una revolución en información.

Cuando los países y las organizaciones deben enfrentar el desafío de conducir sus procesos a la producción de bienes y servicios que aseguren mayores condiciones de vida de todos sus ciudadanos , en condiciones cada vez más competitivas y con recursos cada día más escasos.

Cuando los gobiernos, las organizaciones y las personas se han sobrepasado en su capacidad para conocer y absorber la superabundancia de información que se genera y circula con tal velocidad, que les dificulta mantener un control actualizado de toda la información que se produce y les compete en sus diversos roles y especialidades.

Parece entonces inevitable e imperioso asumir los retos que imponen los nuevos paradigmas, modificar los enfoques y modelos tradicionales de gestión y lo más importante potenciar las capacidades de sus actores: gestores y usuarios de la información.

1.1.1 La Gestión de Información

Hace más de veinte años, se introdujo, con fuerza, la Gestión de Información en las áreas relacionadas con la información. Actualmente, las empresas y organizaciones reconocen la información como un recurso indispensable para ampliar su competitividad, aumentar la calidad y la satisfacción de los clientes, así como para desenvolverse en el mercado global.

Aproximadamente sobre la década de los años 80 es que puede hablarse del surgimiento de una nueva disciplina en el ámbito de la información: la Gestión de Información, que replantea el trabajo del profesional de la información y demanda un nuevo tipo de profesional con importantes responsabilidades en el diseño y el desarrollo de los sistemas de información en las instituciones.

Sobre los orígenes de esta disciplina, es importante plantear que se vislumbraron en la década de los años 60 del siglo XX, cuando surgió la Ciencia de la Información en los Estados Unidos. Su primera definición apareció en las conferencias celebradas el 1961 y 1962 en el Georgia Institute of Technology. Los estudios sobre el tema son hasta ahora diversos e innumerables, uno de ellos realizado por Borko (1968) donde ofreció definiciones medulares para el progreso de esta nueva ciencia y dijo que es una ciencia interdisciplinaria que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, las fuerzas que gobiernan el flujo y el uso de la información, y las técnicas, manuales y mecánicas, del proceso informativo para su más eficaz almacenamiento, recuperación y disseminación. Afirmó además que este concepto incluye un nivel teórico, de ciencia pura, junto a un nivel operativo de ciencia aplicada en el que están presentes todas las disciplinas relacionadas con la bibliotecología y la Ciencia de la Información: Archivística, Biblioteconomía y Documentación. Además que amplía los horizontes de estas disciplinas y de sus campos de acción, se amplía el diapasón de la información y su significado e importancia para el desarrollo.

Paralelamente, se desarrolla a nivel mundial, con mucha fuerza, las denominadas tecnologías de la información y la comunicación. Varios estudiosos y teóricos de la Ciencia de la Información, caracterizan este momento como la quinta etapa de su desarrollo marcada por la influencia de los avances de las nuevas tecnologías en los métodos de tratamiento y difusión de la información: las computadoras electrónicas y las telecomunicaciones. Estas posibilitan el acceso a la información desde cualquier punto del planeta, cada vez en menos tiempo. El desarrollo de esta coyuntura y el acelerado proceso de producción de información, crearon condiciones reales y objetivas para que en la década de los años 80 aproximadamente, se asistiera a la aparición de la Gestión de Información.

Apareció entonces la gerencia de recursos de información, cuyo propósito era ofrecer mecanismos que permitieran a la organización, adquirir, producir y transmitir datos e información con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización. Se manifiesta claramente, a partir de ese momento, que la información es un recurso importante para el logro de los objetivos y que, por tanto, debe administrarse con eficacia. (R. Guerra. 2007).

Uno de los temas académicos de gran interés en la Ciencia de la información es lo relacionado con la Gestión de Información. Esta involucra a su vez, a la planeación estratégica orientada a la obtención de una mayor productividad en las organizaciones y al uso integrado de las nuevas tecnologías de información.

El crecimiento exponencial de la información, aunado al interés por organizarla y administrarla eficientemente, ha llevado al surgimiento del concepto de Gestión de Información. Según E. Orna (1994) citado por Macías-Chapula (1988) es el conjunto de instancias responsables por la identificación de políticas y acciones en la organización con relación a lo siguiente:

- ✓ La forma como la información se adquiere, registra y guarda.
- ✓ El cómo la información se usa y acumula.
- ✓ La manera como las personas manejan la información, aplican sus habilidades y cooperan entre ellas.
- ✓ La efectividad con que las actividades relacionadas con la información contribuyen al logro de los objetivos de las organizaciones y los individuos.
- ✓ La forma como se usan las tecnologías de la información en todas estas actividades.

Los costos y beneficios que conllevan las actividades de información y según U. I. Páez (1990) “La gestión de información se refiere al manejo de la inteligencia corporativa de una organización para incrementar sus niveles de eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus metas. La inteligencia corporativa comprende todos los datos, la información del conocimiento dentro o fuera de la organización.

La información es un elemento fundamental para el desarrollo, con el decursar de los años, la Gestión de la Información ocupa, cada vez más, un espacio mayor en la economía de los países a escala mundial. Bárbara Spiegelman (1992), citada por J. Guerra, al plantear la necesidad inmediata de implantar modelos para la gestión de la calidad total en las instituciones de información, deja entrever la estrecha relación que existe entre Gestión de la Información y de la calidad en el quehacer de una organización.

Con el surgimiento de la teoría de la organización, se acentuó la importancia de la información. Una organización es un sistema conformado por personas, recursos materiales e información. Esta última determina el "orden y el caos" entre los individuos, los recursos y en la interrelación personas-recursos. Por esta razón, debe considerarse a las organizaciones como sistemas de información. El impacto de los cambios económicos, políticos, culturales, tecnológicos y otros ha originado una revolución en materia de Gestión de Información en las organizaciones, se transformaron entonces las normas, los conceptos, los procedimientos, el comportamiento, así como los productos y los servicios.

Una institución de información es una organización del conocimiento, que mediante un conjunto de procesos, gestiona las capacidades, provee a los equipos de trabajo con recursos para la solución de los problemas de forma eficiente en el menor tiempo posible, con el objetivo final de obtener ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y de aumentar las ganancias. En este sentido, G. Sotolongo (1992), citado por J. Guerra, expresa que "la Gestión de la Información se ocupa de los resultados finales, no sólo de citas y localizaciones". Fernández-Molina (1997) lo corrobora cuando afirma que los profesionales de la información y sus instituciones son un factor indispensable para el éxito de la organización.

La gestión de información: es el proceso de analizar y utilizar la información que se ha recabado y registrado para permitir a los administradores (de todos los niveles) tomar decisiones documentadas.⁷

⁷ ACIMED. Revista Cubana de los profesionales de la información y de la comunicación en salud. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/acisu106.htm

Woodman (1985) citado por G. Ponjuán (1997) define la Gestión de Información como todo lo relacionado con la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona indicada, al costo adecuado, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado, para tomar la acción correcta.

La gestión de información, según Álvarez de Zayas(1986)⁸, referenciando a Ponjuán⁹, es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico, la gestión del ciclo de vida de este recurso y se desarrolla en cualquier organización. En particular, también se desarrolla en unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información.

Atendiendo a estas definiciones, el autor de esta investigación se parcializa por asumir que la gestión de la información está dada en toda escala para cualquier organización, y destaca la importancia que esta tiene y que cada vez más tendrá para el progreso, así como la necesidad imperante de evaluarla.

1.2 Elementos involucrados con la Gestión de Información

Macías-Chapula (1998) plantea que los elementos involucrados con la Gestión de Información son los siguientes:

- La información como fuente / insumo / recurso.
- El usuario de la información.
- El canal de comunicación entre la fuente y el usuario.

1.2.1 La información como insumo

Desde la década de los sesenta, con la automatización de las fuentes secundarias de información, surgió el interés por conocer el valor de la información, acceder por teleproceso a las bases de datos en línea, lo que implicaba suscribirse a los servicios o pagar por un producto relativamente costoso. En la década de los ochenta, aparecieron

⁸ Álvarez de Zayas, Carlos M. (1999). Didáctica de la escuela en la vida. La Habana: Editorial Pueblo y educación, P.71.

⁹ Ponjuán Dante G. Gestión de Información. 2003. Observaciones no publicadas

diferentes publicaciones sobre el valor de la información como insumo. Las organizaciones tenían que presupuestar la adquisición de nuevos productos y servicios y debían justificar dicha adquisición.

Horton (1982), citado por Macías-Chapula (1998) plantea que tratar la información como un recurso significa utilizarla como:

Algo de valor fundamental, como dinero y bienes capitales.

Algo con características que puedan medirse, tales como métodos de recolección, utilidades y usos, poder de intercambio con otros recursos.

Un ingreso que pueda transformarse en útiles resultados necesarios para cumplir las metas de alguna organización.

Algo que pueda ser capitalizado, dependiendo de los propósitos administrativos.

Un gasto para el cual se puedan desarrollar costos estándares, y del cual podrían utilizarse técnicas contables para el monitoreo y control.

Algo que presenta a quienes toman decisiones una variedad de oportunidades a elegir.

Los trabajadores claves en una institución son los que cuentan con la información y la utilizan para lograr la eficiencia de la institución.

La información es uno de los recursos fundamentales al lado de los recursos físicos y el tiempo, los cuales deben ser administrados adecuadamente para obtener una productividad eficiente, el trabajador que use la información obteniendo conocimientos no puede ser reemplazado con capital de inversión.

Según Macías-Chapula los factores relacionados con el insumo información que deben ser objeto de análisis para una mejor gestión son.

- ✚ Existencia de la fuente, objeto de búsqueda (poca o abundante).
- ✚ Accesibilidad (oral, manual, automatizada).
- ✚ Facilidad de uso.
- ✚ Calidad.

- ✚ Credibilidad / confiabilidad.

- ✚ Organización.

- ✚ Idioma.

Se coincide con Macías-Chapula en que el análisis de estos factores es determinante para establecer acciones que propicien una Gestión de Información que logre satisfacer, lo más posible, las necesidades de información de los usuarios de la institución.

1.2.2 El usuario de la información

El usuario es un elemento clave en la relación acceso-uso de información. Desde la identificación de las necesidades de información, hasta la satisfacción de dichas necesidades.

Macías-Chapula (1998) considera que en relación con el usuario es importante tener en cuenta los aspectos siguientes:

- ✚ Tipos de usuarios, tanto reales, como potenciales, intra y extra institucionales.
- ✚ Nivel de preparación en el manejo de fuentes de información, tanto manuales como automatizadas, primarias y secundarias.
- ✚ Necesidades reales y potenciales de información.
- ✚ Familiaridad con la fuente y con el manejo de las tecnologías de la información.
- ✚ Acceso a infraestructura; como bibliotecas, computadoras, correo electrónico.
- ✚ Familiaridad con el idioma que presenta la fuente.
- ✚ Tiempo dedicado a la búsqueda de información.

El usuario de la información participa también como evaluador no sólo del servicio recibido, sino también de la satisfacción de sus necesidades de información porque debe ser capaz de analizar si la información recibida logró satisfacer sus necesidades informativas y/o si a partir de esa información surgieron nuevas necesidades.

J. L. Rojas (2003) al caracterizar al usuario de la información dice lo siguiente:

Usuario de la información: Persona, grupo o entidad que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los usuarios o trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información.

Usuario potencial: Persona o grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión o de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está insertada la entidad de información. Por ello son el punto de partida para el cálculo de los recursos de información que se requieren (humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información).

Usuario real: Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. El usuario potencial que aún no es real, es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer la comunicación. El concepto se refiere a la información proveniente del servicio y de una entidad de información en particular porque el usuario debe haber usado información en otras fuentes de otras entidades de información.

El autor de este trabajo opina que todas las personas son usuarios de la información porque la información que se adquiere en el transcurso de la vida y que se transmite de persona a persona por la vía oral fue extraída de fuentes de información en otros soportes.

1.2.3 El canal de comunicación entre la fuente y el usuario

El canal de comunicación que integra a la fuente de información con el usuario puede ser oral, manual, automatizado, o una mezcla de los anteriores, dependiendo del nivel de desarrollo de la organización, o bien, de la infraestructura con que cuenta el usuario. En este contexto, el teléfono, el bibliotecario, el centro de información, la computadora o una red local pueden ser canales de comunicación.

Según Macías-Chapula (1998) algunos de los factores involucrados con el canal de comunicación que repercuten en la gestión de información, son los siguientes:

- ✚ La existencia del canal (manual, automatizado).

- ✚ Rol en el trabajo (dentro del diseño organizacional).
- ✚ Relaciones interpersonales.
- ✚ Existencias de políticas o normas dentro y fuera de la institución, relacionadas con el acceso y uso de información.
- ✚ Influencias externas a la institución.
- ✚ Burocracia.

La necesidad de una base teórica para la tecnología de la comunicación surgió del aumento de la complejidad y de la masificación de las vías de comunicación, tales como el teléfono, las redes de teletipo y los sistemas de comunicación por radio. La teoría de la información también abarca todas las restantes formas de transmisión y almacenamiento de información incluyendo la televisión y los impulsos eléctricos que se transmiten en las computadoras y en la grabación óptica de datos e imágenes.

Es ampliamente reconocido que la información es un recurso importante que contribuye significativamente al logro de los objetivos y metas de las organizaciones. Igualmente, se reconoce que en una organización existen diversas entidades que interactúan con diferentes actitudes, intereses y experiencias para acceder y usar productos y servicios de información.

La esencia de los procesos de información y comunicación radica en que ellos son la base de la producción y la difusión del conocimiento y es precisamente el conocimiento el recurso que determinará las posibilidades de desarrollo en el siglo XXI.

El conocimiento será cada vez más la ventaja competitiva fundamental de las naciones, de las instituciones y de las personas. Una comprensión de estas complejas relaciones conduce también a comprender que no es suficiente asimilar las tecnologías de la información y las comunicaciones sino que lo esencial radica en los contenidos informativos que se produzcan, circulen y consuman con y a través de esas tecnologías.

1.3 Tipos de bibliotecas

En los municipios existen distintos tipos de bibliotecas entre los que tenemos las bibliotecas públicas, las bibliotecas especializadas (salud) y los centros de Información, cada una de ellas desempeña un rol diferente dentro de su institución pero todas tienen un mismo fin que es garantizar la actividad científica informativa en el municipio por lo que deben de establecer vínculos entre sí para lograr eficiencia en los servicios prestados.

Centros de Información

Al igual que las bibliotecas académicas, los centros de información complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de la lectura. Muchos cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos. Su financiación procede de las instituciones en las que están integrados.

Los Centros de Información y Documentación Turísticas de Escuelas de Hotelería y Turismo del país, asumen la misión de:

-  Gestionar.
-  Procesar.
-  Divulgar información.
-  Satisfacer las necesidades formativas e informativas de sus usuarios.

Bibliotecas públicas

Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Además de obras literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos.

Hoy en día emergen nuevas formas de ciudadanía en sociedades de información, de gestión y de informatización y el ejercicio ciudadano no se remite a disponer de derechos políticos, sociales y civiles, sino a participar en condiciones de mayor igualdad en el intercambio comunicativo. Esto crea nuevos retos para el aprendizaje y la

educación mundial donde se observa la importancia que tienen las bibliotecas escolares o centros de documentación y bibliotecas públicas como medio de inclusión social de sus usuarios para lograr una alfabetización en información que les permita enfrentar el contexto actual.

Bibliotecas especializadas.

Las bibliotecas especializadas responden a necesidades profesionales concretas. Por lo que dependen de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo.

Las relaciones que se establezcan entre ellas para el intercambio de información propicia el fortalecimiento de la Gestión de Información en cada territorio.

1.3.1 Servicios bibliotecarios en la actualidad

La utilización de la informática ha revolucionado el ámbito bibliotecario. Generalmente, las bibliotecas dividen sus actividades en dos categorías: las relativas a procedimientos de tipo interno (servicios técnicos, que suponen la adquisición, catalogación, clasificación, organización y tratamiento físico del material bibliotecario) y las referentes al trato directo con los usuarios (servicios públicos).

Adquisición

Adquisiciones a partir de editoriales, mayoristas de libros (o intermediarios), vendedores de libros de segunda mano, canje y donaciones.

Catalogación y clasificación

Cada libro va marcado con una serie de números y letras denominada signatura que permite la clasificación de las obras por temas, posibilitando una ágil localización.

El uso de ordenadores ha supuesto un gran avance para el proceso de catalogación mediante los catálogos en línea que son el equivalente automatizado del catálogo de fichas ofrecen nuevas posibilidades de búsqueda.

Consulta

Los servicios de consulta, los cuales ayuda a los usuarios a encontrar información, mediante catálogos, prospectos, carteles y presentaciones audiovisuales que proporcionan orientaciones útiles.

En los últimos 10 años se ha desarrollado la búsqueda en base de datos, desarrolladas con carácter público y comercial. El costo de las búsquedas, ya corra a cargo de la biblioteca o del usuario, suele verse compensado por su gran eficacia.

1.4 Metodología para Estudios Integrales de los sistemas de Información en las Organizaciones

Para el estudio de sistemas de información en organizaciones se utilizar la metodología propuesta por Rivero (2002) donde propone los siguientes pasos:

1. Precisar las características de la organización objeto de estudio: su misión, visión, objetivos estratégicos, estructura, etc.
2. Definir explícitamente naturaleza y alcance del estudio de información.
3. Identificación de los Recursos de Información de la organización.
 - Inventario general de entidades de recursos de Información.
 - Determinar costos y asegurar valores a las entidades de recursos de información.
 - Preparar las técnicas de mapeo de la información.
4. Estudiar la estructura del sistema de información implantado y su relación con la estructura funcional.
5. Estudio de la estructura funcional, matriz DAFO, definir posible horizontabilidad.
6. Implementación del sistema de información en ambiente virtual y máxima automatización de funciones.

Descripción detallada de cada uno de los pasos que serán desarrollados en el capítulo II del presente trabajo de investigación.

1.4.1 Precisar las características de la organización objeto de estudio: su misión, visión, objetivos estratégicos, estructura, etc.

En esta etapa se realiza una caracterización de la entidad objeto de estudio teniendo en cuenta su misión, visión, objetivos estratégicos, estructura, etc.

1.4.2 Definir explícitamente propósito y alcance del estudio de información.

Debe hacerse explícito el propósito y alcance que debe tener el estudio de información en la entidad, dentro de los factores a tener en cuenta se encuentran:

- ✚ Conocimiento actual de las bases de recursos de la organización: inventarios, estudios y otras compilaciones existentes o en proceso.
 - Inventarios parciales o integrales de software y hardware.
 - Repertorios de bases de datos.
 - Lista de proveedores.
 - Planes y propuestas.
 - Manuales administrativos.
- ✚ Tamaño y complejidad de la organización.
- ✚ Relación con la planificación de la Empresa y la información.

El propósito y alcance del inventario deberá relacionarse con los planes estratégicos a largo plazo de la empresa:

- ✚ Insuficiencia y calidad de las fuentes de información.
- ✚ Uso de las tecnologías idóneas de la información y el costo de procesar o almacenar información.
- ✚ La necesidad de brindar servicios más competitivos.
- ✚ Mejorar la calidad y su relación con el precio.

1.4.3 Identificación de los Recursos de Información de la organización.

Dadas las características peculiares de la información es necesario que se identifiquen las entidades de recursos de información (en lo adelante ERI) específicas utilizadas por cada organización y realice un ordenamiento de las mismas.

Una ERI es una configuración de personas, cosas, energías, información y otros datos o elementos de entrada que tiene la capacidad de crear, adquirir, brindar, procesar, almacenar o diseminar información.

Son fondos de información y funciones manipuladores de información que son, deberían ser, o podrían ser, tratados como recursos de la organización.

Las ERI poseen dos capacidades interdependientes que son:

-  Brindar contenido de información
-  Almacenar y, tal vez, procesar información

Esta última es una función del medio utilizado para recibir, almacenar o transmitir el contenido.

Sin embargo hay que afirmar: que nada es propiamente un recurso, en particular, la información no es un recurso solo por el hecho de ser información.

Para identificar los recursos de información se debe comprender el CONTEXTO

El contexto desempeña un papel central en el reconocimiento no solo de los recursos de cualquier tipo, sino en el reconocimiento de la información en sí y de conceptos afines tales como datos, valores informativos, etc.

Para la identificación de los recursos informativos se utilizan diferentes técnicas entre las que se destacan las encuestas y el trabajo en equipo.

3.1 Inventario general de entidades de recursos de Información.

Para identificar los recursos de información de la entidad es necesario definir el inventario de recursos de información partiendo de determinar cuáles eran las fuentes internas y externas de información, así como los servicios, productos y sistemas que brinda la misma. En este paso el apoyo de la alta gerencia y la participación de los

trabajadores es un elemento importante y decisivo a la hora de determinar todo el conjunto de información que genera y recibe la organización.

Fuente: es el lugar, memoria o persona del cual se obtiene la información.

La fuente típicamente extrae su información de dos lugares:

De concentraciones de fondos (colecciones de libros, ficheros de correspondencia o bases de datos) de sus custodios: bibliotecarios (Procesador de registros de documentos, responsable de centro de cálculo o Expertos).

Las fuentes se pueden clasificar en fuentes internas y externas, siendo las internas aquellas que han sido generadas por el personal de la empresa o comisionadas a terceros y las externas las que proveen información o inteligencia generada fuera de la empresa.

Servicio: es una actividad útil para la adquisición, procesamiento o transmisión de información y datos o para aportar un producto de información, para ilustrar algunos ejemplos se tiene la mensajería, la programación de sistemas informativos, la localización de información y los servicios de entrega.

Estas actividades suponen la participación de personas que brindan asistencia a gusto del usuario o cliente.

Sistemas: serie estructurada e integrada de procesos para manejar información o datos que se caracterizan por su acción sistemática y reiteradas de procesamiento de datos de entrada, actualizaciones y datos de salida, como ejemplo se encuentran los sistemas de datos financieros, bibliográficos y científicos, los que pueden ser manuales o automatizados.

En este paso se realiza un resumen del inventario preliminar de recursos de información de la organización objeto de estudio, donde se incluye los siguientes datos:

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
| ☐ Número de orden | ☐ Contacto de trabajo | ☐ Categoría |
| ☐ Nombre del recurso | ☐ Gestor del recurso | ☐ Lugar |
| ☐ Tipo | ☐ Unidad organizativa | ☐ Comentarios |
| ☐ Descripción de contexto,
funciones y usos | | |

Número de orden (No): un número único sería útil con fines de identificación, clasificación o analítico. Puede asignarse arbitrariamente o retroactivamente para reflejar alguna secuencia deseada, el orden alfabético, por ejemplo

Categoría: es el nivel de clasificación más amplio ya sea como fuente, servicio o sistema tipo El nivel de clasificación secundario: un agrupamiento genérico de ERI seleccionadas al efecto del inventario. Ejemplos: Bibliotecas, publicaciones gubernamentales, servicios de impresión, redes locales, etc.

Nombre del recurso: es un nombre propio descriptivo o genérico para la ERI, generalmente una fuente, un servicio, o un sistema de designado.

Lugar: es la ubicación geográfica del punto focal o centro de la ERI designada. Ejemplo: ciudad; piso, habitación o edificio.

Unidad organizativa: Nombre de la división, rama sección en otra unidad dentro de la jerarquía organizativa en que está situado el punto o centro focal de la ERI. Ejemplo rama geográfica, sección de cuentas o cobrar.

Gestor de recursos: Nombre de la persona responsable de la gestión de la entidad de recursos designada.

Contacto información adicional: El nombre y número de teléfono de una persona de la cual pudiera obtenerse información autorizada sobre la entidad de recursos

Descripción de contextos, funciones y usos: Si se trata de una fuente, cuales son los contenidos y quien los mantiene; si se trata de un servicio, qué funciones son realizadas y quien las realiza; si es un sistema, que información es procesada, con que fin y por parte de quien. También debe registrarse un informe sobre quienes son los usuarios y beneficiarios.

Comentarios y observaciones: Un campo óptimo, para brindar comentarios útiles sobre cualquier otro aspecto –por ejemplo, sobre el papel, singularidad, relevancia o relaciones con otras entidades de recursos; o sobre planes para realizar, mejorar o discontinuar la entidad.

Para reunir toda la información las principales fuentes de datos para el inventario serán las entrevistas con integrantes de la organización y que tienen que ver con el uso, procesamiento, suministro, gestión y asesoramiento sobre información.

Debe tenerse en cuenta el papel que juega cada entrevistado, lo que permitirá aislar las ERI que se buscan.

Otras fuentes de datos de inventario son los documentos obtenidos en las entrevistas y organizaciones externas que brindan o pudiera brindar recursos de información

Las entrevistas deben realizarse con arreglo a un plan, preparado conjuntamente por el director y la gerencia.

Este paso da como resultado el inventario general que adopta la forma de un listado secuencial de entidades de recursos de información –numerados, simbolizados y caracterizados por sus cualidades esenciales.

3.2 Determinar costos y asegurar valores a las ERI

❖ Determinación del costo.

Los costos de cualquier fuente, servicio o sistema están compuestos por diferentes elementos. Por ejemplo, si se intenta calcular el costo de un servicio de fotocopiado debe considerarse:

- Costo de alquiler o compra del equipo
- Depreciación del equipo
- Costo de mantenimiento
- Insumos
- Salario
- Gastos de espacio y otros gastos
- Energía

En este paso se determina el costo de cada recurso de información, así como el valor de la información.

Se recomienda agrupar las ERI identificadas en las siguientes categorías:

AC -- Alto Costo.

MC -- Mediano Costo.

BC -- Bajo Costo.

BC – Mínimo Costo.

❖ **Asegurar valores.**

Medir eficiencia no es tan fácil como medir voltajes, la temperatura o las ganancias.

Medir EFICIENCIA del SISTEMA DE INFORMACIÓN: la medida que se determina el grado en que se obtiene un apoyo a las funciones para las cuales está diseñado el sistema. También el grado de importancia de esas funciones, en la consecución de los objetivos de la actividad.

Para evaluar los sistemas de información se parten de tres elementos fundamentales:

- La medida de eficacia con la que la entidad de recursos de información apoya a las actividades que supuestamente debía sustentar.
- La medida de importancia estratégica de la identidad de recursos de información para llevar a cabo su actividad.
- La medida de importancia estratégica que tiene para la organización la actividad que está apoyada por la actividad.

Las variables que miden el valor son:

- a) Índice de Eficacia (IE). (0;5;10)
- b) Índice del Rol Estratégico de la entidad de Recurso de Información (IRE). (0;5;10)
- c) Índice del Rol Estratégico de la Actividad (IREA). (0; 2; 4; 6; 8; 10)

Índice de eficacia: resultados útiles/entrada dada (IE) Eficiencia salida/con mínimo de esfuerzo o costo.

Se propone definir su valor, tomando una escala de 10 (como la más efectiva) a 0 (como la menos efectiva).

10 - altamente efectiva

5 - moderadamente efectiva

1 - inefectiva

0 - no apoya

Índice de rol estratégico de la entidad de recursos (IRE)

Se propone definir su valor, tomando una escala de 10 (que sea la de mayor importancia estratégica) a 01 que sería la más baja.

10 – factor estratégico

5- Factor de apoyo mayor

1- Factor de apoyo menor

0- No es útil

Índice de rol estratégico de la actividad (IREA). Se basa exclusivamente en su contribución al logro de los objetivos estratégicos de la organización. Se propone definir el valor de las ERI tomando una escala de 10 a 0

10– actividad muy estratégica

8- actividad estratégica

6- actividad que contribuye

4- actividad que apoya

2- actividad secundaria

0-actividad que desgasta

❖ Cálculo del índice de valor.

El índice de valor (IV) se calcula mediante la multiplicación del Índice de Eficacia (IE) por el índice del Rol Estratégico de la entidad de Recurso de Información y el índice del Rol Estratégico de la Actividad.

$$IV = IE \cdot IRE \cdot IREA$$

❖ Relación costo / valor

En este paso se ordena las ERI de acuerdo al lugar del orden del costo, al lugar en el orden del valor y se determina la relación costo / valor.

Este paso permite conocer cuáles son los recursos realmente importantes para la organización y aquellos que no lo son y a los cuales se les está poniendo un grupo de recursos innecesariamente.

Los recursos de información que tengan alto costo y bajo valor no son importantes para la organización.

3.3 Preparar las técnicas de mapeo de la información.

❖ Confección de la hoja de trabajo.

En éste paso se relacionan los recursos potenciales con la estructura de la organización, se organizan y presentan los datos obtenidos, la misma nos permite determinar donde aparecen localizados los recursos potenciales a partir del papel del usuario del mismo. La hoja de trabajo o matriz se refleja en la tabla # 1.

ERI	Tipo de característica					Unidad Organizativa		
	Man	Aut	Int	Ext	Dir.	A	B	N

Tabla # 1: Hoja de trabajo o matriz.

El tipo de característica se refiere a si la información es manual, automática, interna, externa o directa. Las unidades organizativas están en dependencia de la estructura funcional de la organización que puede ser por departamentos, áreas, unidades, etc.

3.4 Determinar los Recursos de Información del centro.

Para la determinación de los recursos de Información de la organización se debe trabajar con los resultados obtenidos en los costos y el valor. Se organizan descendientemente las ERI en orden de acuerdo al valor que tomaron en la relación

costo/valor. Por consiguiente los recursos informativos de primer orden en la relación costo valor serán los necesarios para un cambio inminente con eficiencia.

1.4.4 Estudiar la estructura del sistema de información implantado y su relación con la estructura funcional.

Esta etapa consiste en revisar si el sistema de información implantado en la organización esta en estrecha relación a la estructura funcional que posee la organización y encontrar posibles problemas en el flujo de la información. Para ello se pueden utilizar las siguientes técnicas: observación directa, entrevistas, encuestas a trabajadores.

Es objetivo de esta etapa conocer la distribución de los nodos (conocimiento, información y tecnología) de la entidad.

1.4.5 Estudio de la estructura funcional, matriz DAFO, definir posible horizontabilidad.

En esta etapa es analizada la relación actual entre tecnología, conocimiento e información, y se definen las funciones de cada parte de la estructura funcional de la organización y se define las amenazas, fortalezas, debilidades y oportunidades de la organización en relación con el sistema de información que posee.

1.4.6 Implementación del sistema de información en ambiente virtual y máxima automatización de funciones.

La metodología propone la utilización de ambientes virtuales que permitan la máxima automatización de funciones, una mayor y mejor identificación y fluidez de la información y el acceso a la información por parte de todos los trabajadores de la entidad.

La eficacia y la eficiencia del CID en el cumplimiento de sus funciones esta en dependencia del ordenamiento adecuado del uso y manejo de la información disponible.

Conclusión parcial del Capítulo I:

1. Los autores que definen la Gestión de Información coinciden en que ésta es fundamental para lograr eficiencia e incluyen como uno de sus elementos el empleo de servicios automatizados, pero no refieren la forma de lograr mayor Gestión de Información sin poseer estos servicios en el centro de información. De este cuestionamiento surge la imperiosa necesidad de contar en estos centros de algún tipo de metodología capaz de evaluar la Gestión de la Información.
2. La Metodología para Estudios Integrales de los sistemas de Información en las Organizaciones identifica las ERI, las que son definidas teniendo en cuenta categoría, lugar geográfico, gerente de la información, y descripción de contexto, funciones y uso de dicha información, así como determina los costos, el valor de cada una de ellas y la relación costo /valor, con un ordenamiento de las mismas.

Capítulo II: “CARACTERIZACION DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA EHT.”

2.1 Antecedentes.

En la década del 70 la provincia de Cienfuegos, al igual que otras tantas del país, no contaba con una escuela que formara y capacitara a los trabajadores del sector turístico. El nivel de los trabajadores en los aspectos culturales y profesionales era bajo. Por esta razón en el año 1978, la Dirección Nacional de Capacitación emitió una resolución en la cual se orientaba la apertura, en el país, de escuelas formadoras de trabajadores para los servicios turísticos.

Dicha escuela se ubicó, inicialmente, en el tercer piso del Hotel Pasacaballo. En sus inicios se impartieron cursos para recalificar a los obreros del sector turístico en las especialidades de: Dependiente Gastronómico, Cajero-chequero, Recepción Hotelera, Regiduría de Pisos, Luna, Cocina y Cantina. El claustro de profesores estaba integrado por un profesor de cada especialidad, además de los profesores de Turismo, Filosofía Marxista-Leninista e Inglés. Contaba con una plantilla total de 12 trabajadores y una matrícula inicial de aproximadamente 50 estudiantes.

A medida que fue perfeccionándose la labor de la escuela se comenzó a desarrollar la formación profesional. En el curso 80-81 la escuela se traslada a una casa ubicada en la calle Gloria entre San Carlos y San Fernando,

En el año 1986 la escuela fue trasladada al sótano del Palacio de Valle. Por esta época la mayoría de los profesores eran contratados. El encargo social de la escuela, en aquel entonces, era elevar el nivel técnico y profesional de los trabajadores, por tanto, no solo se formaban, calificaban y actualizaban a los trabajadores del INTUR, sino también a los trabajadores de las Empresas de Gastronomía, restaurante y alojamiento. Este local permitió la ampliación de varios locales dentro de ellos la creación del Centro de Información, el cual no poseía las condiciones adecuadas para ofrecer productos y servicios que respondieran a las necesidades de los usuarios.

En el año 1991 la escuela fue trasladada a la calle 35, en la casa # 18, entre 0 y litoral, Punta Gorda, Cienfuegos. En septiembre de 1992 el centro recibió el nombre de Escuela de Hotelería y Turismo “Perla del Sur”, nombre que lleva actualmente. Cuatro años más tarde; en 1995 en el Ministerio del Turismo y en las organizaciones estatales

que se integran a él se crea FORMATUR como organismo rector de la Formación Profesional para el sector de turismo. A partir de estos momentos se crea el Sistema Nacional para los Profesionales del Turismo (en adelante SINAPT).

El SINAPT se conforma como resultado del proceso evolutivo, gestado con el propio surgimiento de FORMATUR, a partir de la integración paulatina de sus Centros de Información, se forma una red de gestión documental la cual se ha ido transformando en un sistema de gestión de información con características sui generis, por su alcance y funcionalidad, con relación a otros sistemas que están al servicio de las administraciones nacionales de los países miembros de la Organización Mundial del Turismo.

2.2 Metodología para Estudios Integrales de los sistemas de Información

Para el estudio de sistemas de información en organizaciones se utilizará la metodología propuesta por Rivero, 2002 y desarrollada en el capítulo I de este trabajo, la que propone diferentes etapas que serán desarrolladas en el Centro de Información y Documentación y no a nivel de organización. La metodología utilizada fue modificada de acuerdo a los intereses de nuestro trabajo para lograr los objetivos trazados. A continuación se desarrollan las diferentes etapas.

2.2.1 Características de la organización objeto de estudio.

El Centro de Información y Documentación Turísticas de la Escuela de Hotelería y Turismo de Cienfuegos, asume la misión *“Gestionar, procesar y divulgar información encaminada a satisfacer las necesidades formativas e informativas de sus usuarios, para garantizar una adecuada formación profesional en los trabajadores del sector del turismo en el territorio de Cienfuegos, de manera segmentada y personalizada”*.

Para su diario quehacer, el CID cuenta con un personal entrenado, compuesto por 1 graduado universitario, que se encuentra cursando una maestría sobre *“La Gestión de Información en las Organizaciones”* y un técnico medio, el cual cursa su último año en la licenciatura de *“Información Científico Técnico y Bibliotecología”*.

El fondo bibliográfico está compuesto por más de 1 000 títulos en formato impreso: libros, obras de referencia, revistas y folletos, y un gran número de documentos en otros

soportes, registrados todos en bases de datos automatizadas que facilitan su selección y localización. Además, cuenta con las fuentes informativas de Internet. Desde el punto de vista temático, las colecciones se conforman atendiendo a los intereses de los usuarios y de los programas docentes.

El equipamiento tecnológico de que dispone el CID es insuficiente para realizar una adecuada gestión de información, el mismo se compone de:

1. Computadora INTEL CELERON D 2.66GHZ

1. Computadora PENTIUM MMX 200 MHZ

1. IMPRESORA DeskJet 840C

1. Fotocopiadote Canon 7130

Dentro de los procesos fundamentales que se ejecutan se encuentran:

- ❖ Selección y adquisición de los fondos bibliográficos y de la información
- ❖ Procesamiento analógico - sintético de la información.
- ❖ Almacenamiento y recuperación de la Información.
- ❖ Diseminación y uso de la información
- ❖ Conformación de productos y servicios informativos que satisfagan las necesidades informativas de los usuarios

Estos procesos se realizan siguiendo las normativas establecidas por el Sistema Nacional para los Profesionales del Turismo (SINAPT).

El Centro de Información y Documentación cuenta con un personal especializado, capaz de brindar acceso profesional y preciso a la información especializada en turismo y ramas afines, tanto dentro como fuera del Centro. En septiembre del 2003 se puso en línea el sitio web del CID, <http://www.ehtcf.cu/cidtur>, a través del cual se puede acceder a las bases de datos bibliográficas y a las versiones electrónicas de las publicaciones.

El CID ofrece los siguientes servicios y productos informativos:

Servicios informativos:

1. Consulta en salas de lectura, a través de bases de datos, de las colecciones del Centro

- a. Libros y Documentos.
- b. Revistas.
- c. Mapas y videos.
- d. CD-ROM y disquetes.

2. Préstamos Interno de Documentos

El préstamo de materiales se realiza en la sala de lectura y es deber del usuario el cuidado y conservación del mismo.

3. Servicio de prestamos inter- bibliotecario

Se satisfacen las solicitudes de información de los usuarios utilizando los fondos de otra institución con la cual se mantiene relación.

4. Consulta y referencia

Servicio que orienta al cliente en la definición de sus necesidades de información, así como en el uso y manejo de las obras de referencias y en la búsqueda y localización de información. Contamos con un valioso fondo bibliográfico en el cual los usuarios pueden examinar todos los materiales existentes y también disfrutar de las facilidades de los servicios digitalizados.

5. Reproducción de documentos

Se realiza con el objetivo de garantizar el aseguramiento informativo a profesores y a otros usuarios del sector, en el desempeño de sus funciones, mediante la impresión o fotocopias de documentos, propiamente del CID.

6. Copias de documentos en soporte magnético

Este tipo de servicio es tomado de publicaciones electrónicas (Internet, CD ROM) y se facilita la información al usuario de manera rápida, en un soporte propio o a través del correo. El usuario solicita la información sobre el tema deseado en nuestra sala de lectura o por correo y se la hacemos llegar en el menor tiempo posible.

7. Búsquedas automatizadas

Este facilita la rapidez y eficiencia del servicio, contamos con cuatro bases de datos actualizadas. También el usuario puede consultar otras bases de datos disponibles en Internet.

8. Diseminación Selectiva de la Información

Consiste en la preparación y entrega de la información a un determinado segmento de usuarios, teniendo en cuenta la entrada de información al CID y el perfil de interés de los mismos. Es un servicio especializado para los profesores, directivos e investigadores del sector, los interesados en recibirlo solo tiene que hacernos llegar la solicitud por e-mail.

9. Paquetes informativos

Está dirigido fundamentalmente a profesores, investigadores y directivos del sector. Consiste en la preparación de la información relevante nacional o extranjera de un tema específico que contiene los avances más recientes de la ciencia y la técnica.

10. Búsquedas bibliográficas

Es la relación de asientos bibliográficos referentes a un tema específico, solicitado por los usuarios y localizados en las bases de datos del CID o en los fondos de otras instituciones de información. Este servicio puede ser solicitado en nuestra sala de lectura o vía correo electrónico.

11. Tablas de contenido:

Este servicio proporciona las tablas de contenido tanto de los libros como las de las publicaciones seriadas que se reciben periódicamente en nuestro centro.

12. Biblioteca Virtual (local)

Contiene documentos en formato digital, sobre variadas temáticas. A este servicio solo tienen acceso los profesores de la escuela y los directivos del primer nivel, en el territorio.

Productos Informativos:

Se cuenta con dos publicaciones que sirven como medio de divulgación para elevar el nivel académico y el conocimiento científico de nuestros usuarios. Abarcan las diversas temáticas de interés del sector turístico.

1. **Espacio Turístico:** Boletín electrónico con frecuencia trimestral, dirigido fundamentalmente a los directivos, profesores y especialistas del sector turístico que compila información precisa y actualizada sobre variadas temáticas dentro de la dirección hotelera. Este servicio se ofrece por e-mail y puede ser consultado directamente en nuestra Página Web <http://www.ehtcf.co.cu/cidtur/boletines/espaciotur/>.
2. **Senderos Turísticos:** Boletín electrónico, con frecuencia trimestral, dirigido a directivos, especialistas, profesores, estudiantes y trabajadores del sector del turismo, que difunde información encaminada a dar soluciones a los problemas priorizados en el sector en nuestro territorio.
3. **Rápidas del Turismo:** Es un suplemento informativo, que difunde periódicamente las noticias del acontecer turístico en el mundo.

El análisis de la estructura de la dirección y de la estructura de la plantilla de la EHT se realizaron con el objetivo de localizar la posición del CID en su medio (ver anexo 1 y 2). La estructura es plana y cada departamento cuenta con un subdirector.

El CID se encuentra integrado en Investigación y Postgrado con una plantilla de:

- ✚ Especialista “A” en información Científica pedagógica (1)
- ✚ Técnico en Inf. Y Biblio. (1)

2.2.2 Definir explícitamente el propósito y alcance de la Información.

Propósito: Necesidad de asegurar que el CID de la EHT a partir de un ordenamiento de la Gestión de la Información pueda ser competitivo en la labor de interfase que le corresponde de acuerdo a su objeto social, para ello el énfasis se hará en la compilación, almacenamiento, procesamiento y análisis de los datos técnicos.

Alcance: A nivel de Centro de Información y Documentación.

2.2.3 Identificar los Recursos de Información en el Centro de Información de la Escuela de Hotelería y Turismo de Cienfuegos.

1- Inventario de Recursos de Información

Para identificar los recursos de información del Centro de Información de la Escuela de Hotelería y Turismo de Cienfuegos fue necesario definir el inventario de Recursos de Información partiendo de la determinación de las fuentes internas y externas de información, así como los servicios que brinda la misma. Para la identificación de los recursos de información fue necesario revisar documentos y consultar a la especialista principal de gestión de la información de dicho departamento.

A continuación se relacionan las fuentes internas, externas, los servicios, productos y sistema.

Fuentes internas:

1. Política Nacional de Información (PNI).
2. Regulaciones para el Sistema Nacional de Información para los profesionales del Turismo (SINAPT).
3. Manual de procedimiento para el funcionamiento del CID.
4. Reglamento de inspección.
5. Procedimientos para el proceso de selección, adquisición y descarte del SINAPT.
6. Indicaciones generales para el procesamiento analítico sintético.
7. Cartera de productos y servicios.
8. Objetivos de trabajos de la EHT y del CID.
9. Informes de cumplimientos de los objetivos de trabajo.
10. Balance anual de los objetivos de trabajo.
11. Planes y programas de estudios nacionales y de la EHT
12. Informes de las visitas realizadas.
13. Planes de capacitación de la EHT.

14. Lineamientos de investigación.
15. Proyectos de I+D en el centro.
16. Banco de problemas de la EHT.
17. Registros de entrada de libros, documentos y revistas.
18. Resoluciones y normativas.
19. Relación de usuarios para la Diseminación Selectiva de la Información (DSI).
20. Flujo de Información del CID.
21. Perfil de interés de los usuarios internos.
22. Encuestas aplicadas a los usuarios.
23. Resultados de las encuestas aplicadas.
24. Composición del fondo bibliográfico.
25. Levantamiento de necesidades informativas.
26. Colección bibliográfica (libros, documentos, revistas, CD, videos, documentos digitales).
27. Catálogo de proveedores.
28. Problemas priorizados en el territorio.
29. Vocabulario de términos controlados.

Fuentes externas

30. Balances del Ministerio de Turismo.
31. Resultados de los Controles Gubernamentales del territorio.
32. Informes finales de los proyectos de investigación, sobre turismo, que se realicen en el territorio.
33. Eventos, Talleres y Seminarios.
34. Objetivos de trabajo del Ministerio.
35. Quejas e insatisfacciones de los usuarios.

36. Leyes y Resoluciones emitidas por el Ministerio.

37. Objetivos estratégicos del Ministerio.

38. Proyectos de I+D en el territorio.

39. Banco de problemas del territorio.

Servicios:

40. Sala de Lectura.

41. Préstamos de Documentos.

42. Servicio de prestamos inter- bibliotecario.

43. Consulta y referencia.

44. Reproducción de documentos.

45. Copias de documentos en soporte magnético.

46. Búsquedas automatizadas.

47. Paquetes informativos.

48. Búsquedas bibliográficas.

49. Disseminación Selectiva de la Información.

50. Acceso remoto a bases de datos bibliográficas.

Productos:

51. Boletín "Espacio Turístico.

52. Boletín "Turismo Hoy.

53. Nuevas Adquisiciones.

Sistema:

54. Bases de datos.

En el anexo 3 se muestra el Resumen del Inventario preliminar de Recursos de Información. Fuentes internas, externas, los servicios, productos y sistemas.

2- Determinación de costos y asignación de valores.

A Determinación del costo y el valor

En este paso se determinará el costo de cada recurso de información, así como el valor de la información. Para lograr hacer estas determinaciones hubo que convocar una tormenta de ideas para llegar en cada entidad a un acuerdo de su valor, entre los especialistas contaban directivos de otros departamentos los cuales fueron imprescindibles para el cálculo del costo, además se utilizaron técnicas como entrevistas y observación directa fuera y dentro del CID.

ERI	COSTO				VALOR			
	AC	MC	BC	MinC	INER	INRE	INEA	Índice valor
01				X	10	5	8	400
02				X	10	10	6	600
03				X	10	10	6	600
04				X	10	5	6	300
05				X	10	5	8	400
06				X	10	5	8	400
07			X		10	10	10	1000
08			X		10	10	10	1000
09			X		10	10	6	600
10			X		5	10	6	300
11		X			10	10	10	1000
12			X		5	5	6	150
13			X		10	10	10	1000
14			X		10	10	8	800
15			X		10	10	8	800
16		X			10	10	8	800
17		X			5	5	6	150
18			X		5	5	4	100
19		X			10	10	10	1000
20		X			10	10	10	1000

21		X			10	10	10	1000
22		X			10	10	10	1000
23		X			10	10	10	1000
24		X			10	10	10	1000
25		X			10	10	10	1000
26	X				10	10	10	1000
27		X			10	5	8	400
28		X			5	5	6	150
29				X	5	5	4	100
30			X		5	5	4	100
31			X		5	5	4	100
32		X			10	10	8	800
33	X				10	10	8	800
34			X		10	10	6	600
35		X			10	10	10	1000
36			X		5	5	4	100
37			X		10	10	6	600
38		X			10	10	8	800
39		X			10	10	6	600
40		X			10	10	10	1000
41		X			10	10	10	1000
42	X				10	10	10	1000
43	X				10	10	10	1000
44	X				10	10	10	1000
45		X			10	10	10	1000
46		X			10	10	10	1000
47	X				10	10	10	1000
48		X			10	10	10	1000
49		X			10	10	10	1000
50		X			10	10	10	1000
51	X				10	10	10	1000

52	X				10	10	10	1000
53	X				10	10	10	1000
54	X				10	10	10	1000

Tabla #2: Determinación del costo y el valor.

Leyenda:

Costo:

AC -- Alto Costo (Valor =1)

MC – Mediano Costo (Valor = 2)

BC – Bajo Costo (Valor = 3)

MínC – Mínimo Costo (Valor = 4)

Valor:

INER – Indice de eficacia

INRE – Indice del Rol estratégico de la ERI

INEA – Indice del Rol estratégico de la actividad

A Relación costo / valor

En este paso se ordena las ERI de acuerdo al lugar del orden del costo, al lugar en el orden del valor y se determina la relación costo / valor. Los valores que se le asigna en la columna (lugar en el orden del valor) son determinados a través del IV. Mientras que la fórmula para calcular el IV se puede consultar en la explicación teórica de la metodología que se encuentra en el capítulo II.

ERI	Lugar en el orden del costo	Lugar en el orden del valor	Relación Costo/valor
1	4	2	2
2	4	2	2
3	4	2	2
4	4	3	1,33
5	4	2	2
6	4	2	2
7	3	1	3
8	3	1	3
9	3	2	1,5
10	3	3	1
11	2	1	2
12	3	5	0,6
13	3	1	3
14	3	2	1,5
15	3	2	1,5
16	2	2	1
17	2	5	0,4
18	3	6	0,5
19	2	1	2
20	2	1	2
21	2	1	2
22	2	1	2
23	2	1	2

24	2	1	2
25	2	1	2
26	1	1	1
27	2	2	1
28	2	5	0,4
29	4	6	0,67
30	3	6	0,5
31	3	6	0,5
32	2	2	1
33	1	2	0,5
34	3	2	1,5
35	2	1	2
36	3	6	0,5
37	3	2	1,5
38	2	2	1
39	2	2	1
40	2	1	2
41	2	1	2
42	1	1	1
43	1	1	1
44	1	1	1
45	2	1	2
46	2	1	2
47	1	1	1
48	2	1	2
49	2	1	2
50	2	1	2
51	1	1	1
52	1	1	1
53	1	1	1
54	1	1	1

Tabla #3: relación costo/valor.

Por lo que se puede apreciar el CID cuenta con una cantidad de ERI que no son importantes debido a su alto costo comparado con su bajo valor, pero al igual cuenta con entidades informativas valiosas las cuales hay que estudiar.

La hoja de trabajo o matriz no cumple sentido en la aplicación de la metodología en este caso dado al alcance de la investigación y la reducida plantilla con que cuenta el CID por lo que se pasa al siguiente paso, la determinación de los recursos de información.

3- Determinar los Recursos de Información del centro.

Para la determinación de los recursos de Información del CID se tuvo en cuenta el orden obtenido en la relación costo - valor. Tenemos un orden empezando por los recursos que poseen un valor relativamente alto con respecto a su costo, atendiendo a esto mientras mayor es el orden costo-valor más oportunidades se tendrá de mejorar la gestión de la información y menores costos nos erradicará algún cambio. Por consiguiente los recursos informativos de menos orden en la relación costo-valor carecen de gran importancia para la entidad.

No.	Recurso de Información	Orden en la relación costo - valor.
7	Cartera de productos y servicios	3
8	Objetivos de trabajos de la EHT y del CID	3
13	Planes de capacitación de la EHT	3
1	Política Nacional de Información (PNI)	2
2	Regulaciones para el Sistema Nacional de Información para los profesionales del Turismo (SINAPT)	2
3	Manual de procedimiento para el funcionamiento del CID	2
5	Procedimientos para el proceso de selección, adquisición y descarte del SINAPT	2
6	Indicaciones generales para el procesamiento analítico sintético	2
11	Planes y programas de estudios nacionales y de la EHT	2

19	Relación de usuarios para la Diseminación Selectiva de la Información (DSI)	2
20	Flujo de Información del CID	2
21	Perfil de interés de los usuarios internos	2
22	Encuestas aplicadas a los usuarios	2
23	Resultados de las encuestas aplicadas	2
24	Composición del fondo bibliográfico	2
25	Levantamiento de necesidades informativas	2
35	Quejas e insatisfacciones de los usuarios	2
40	Sala de Lectura	2
41	Préstamos de Documentos	2
45	Copias de documentos en soporte magnético	2
46	Búsquedas automatizadas	2
48	Búsquedas bibliográficas	2
49	Diseminación Selectiva de la Información	2
50	Acceso remoto a bases de datos bibliográficas	2
9	Informes de cumplimientos de los objetivos de trabajo	1,5
15	Proyectos de I+D en el centro	1,5
16	Banco de problemas de la EHT	1,5
34	Objetivos de trabajo del Ministerio	1,5
37	Objetivos estratégicos del Ministerio	1,5
4	Reglamento de inspección	1.33
10	Balance anual de los objetivos de trabajo	1
16	Banco de problemas de la EHT	1
26	Colección bibliográfica (libros, documentos, revistas, CD, videos, documentos digitales)	1
27	Catálogo de proveedores	1
32	Informes finales de los proyectos de investigación, sobre turismo, que se realicen en el territorio	1
38	Proyectos de I+D en el territorio	1
39	Banco de problemas del territorio	1
42	Servicio de prestamos ínter- bibliotecario	1

43	Consulta y referencia	1
44	Reproducción de documentos	1
47	Paquetes informativos	1
51	Boletín "Espacio Turístico"	1
52	Boletín "Turismo Hoy"	1
53	Nuevas Adquisiciones	1
54	Bases de datos	1
29	Vocabulario de términos controlados	0,67
12	Informes de las visitas realizadas	0,6
18	Resoluciones y normativas	0,5
30	Balances del Ministerio de Turismo	0,5
31	Resultados de los Controles Gubernamentales del territorio	0,5
33	Eventos, Talleres y Seminarios	0,5
36	Leyes y Resoluciones emitidas por el Ministerio	0,5
17	Registros de entrada de libros, documentos y revistas	0,4
28	Problemas priorizados en el territorio	0,4

Tabla #4: Recursos de información del centro.

2.2.4 Estructura del sistema de información implantado y su relación con la estructura funcional.

En esta etapa se mostrará mediante imágenes como fluye la información en el CID así como la estructura que tiene el sistema de información en cuanto a los elementos:

 Conocimiento.

 Tecnología.

 Información.

La figura 1 muestra el diagrama de flujo general de información que existe entre los diferentes procesos dentro del CID. Dicho flujo parte y tiene como entradas las diferentes fuentes de información que entran al sistema, así como las que envían los proveedores, de ahí sigue el flujo pasando por los diferentes procesos (A, B, C y D) que

culminarán con la creación de productos y servicios para el usuario con la correspondiente retroalimentación.

La figura 2 muestra los flujos de información de los diferentes procesos del CID de la EHT de Cienfuegos, la misma refleja que los flujos de cada uno de los procesos han sido ajustados con vistas de evitar la duplicidad en el trabajo y cumplimentando el ciclo de vida de la información.

La figura 3 muestra la estructura del Sistema de información existente en el CID, esta estructura no permite la funcionalidad adecuada, en primer lugar porque no existe una sinergia en la información la tecnología y el conocimiento. Esta estructura contribuye negativamente para un desenvolvimiento y desarrollo de la gestión del conocimiento y el valor del capital intelectual, cada área genera su información propia y emite lo que le solicitan de un centro máximo, no usando el centro obligado que permite el acceso a la información disponible de interés general, lo que no fortalece la imagen de la organización.

Figura 1: Flujo general de información del CID de Cienfuegos

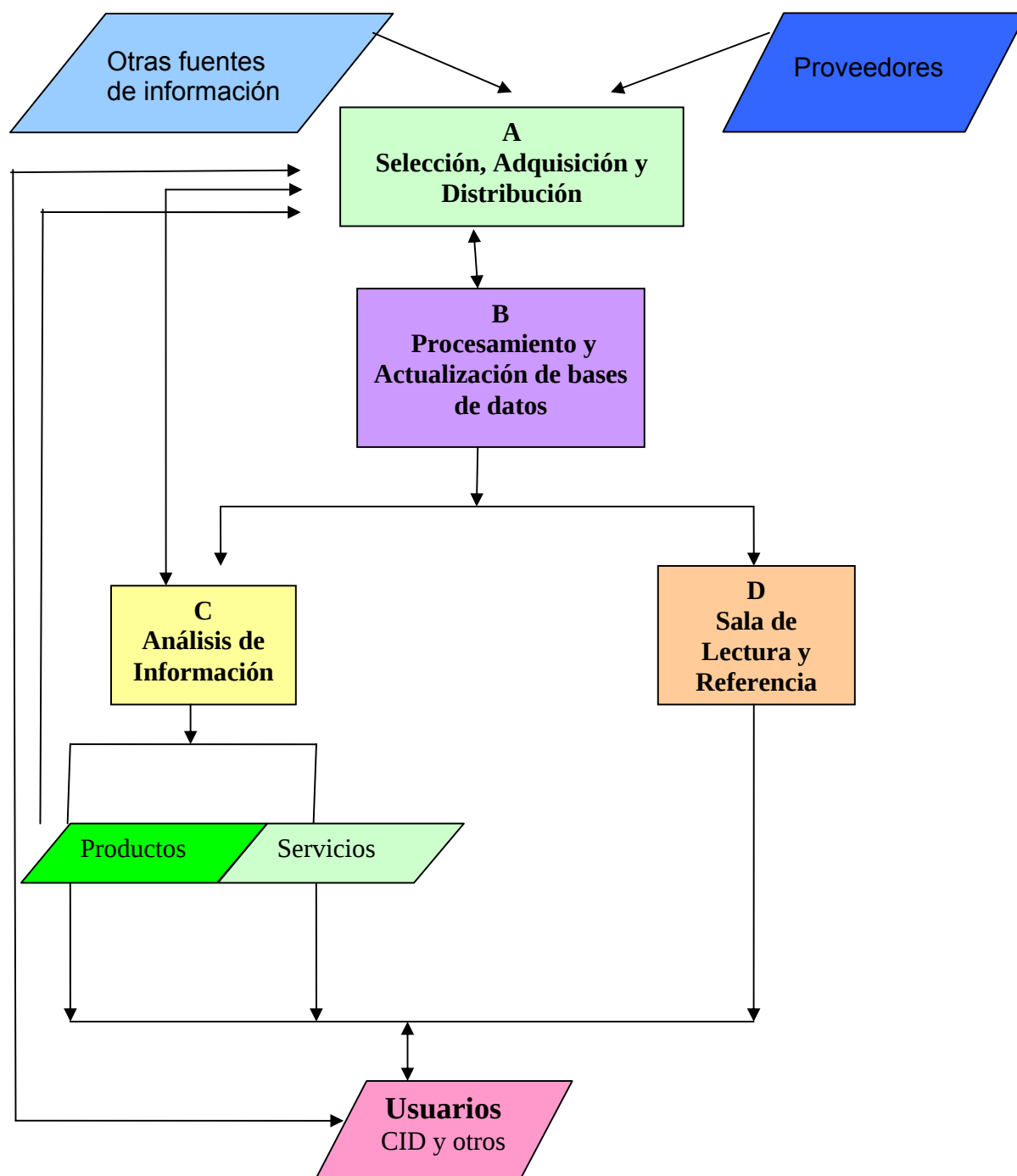
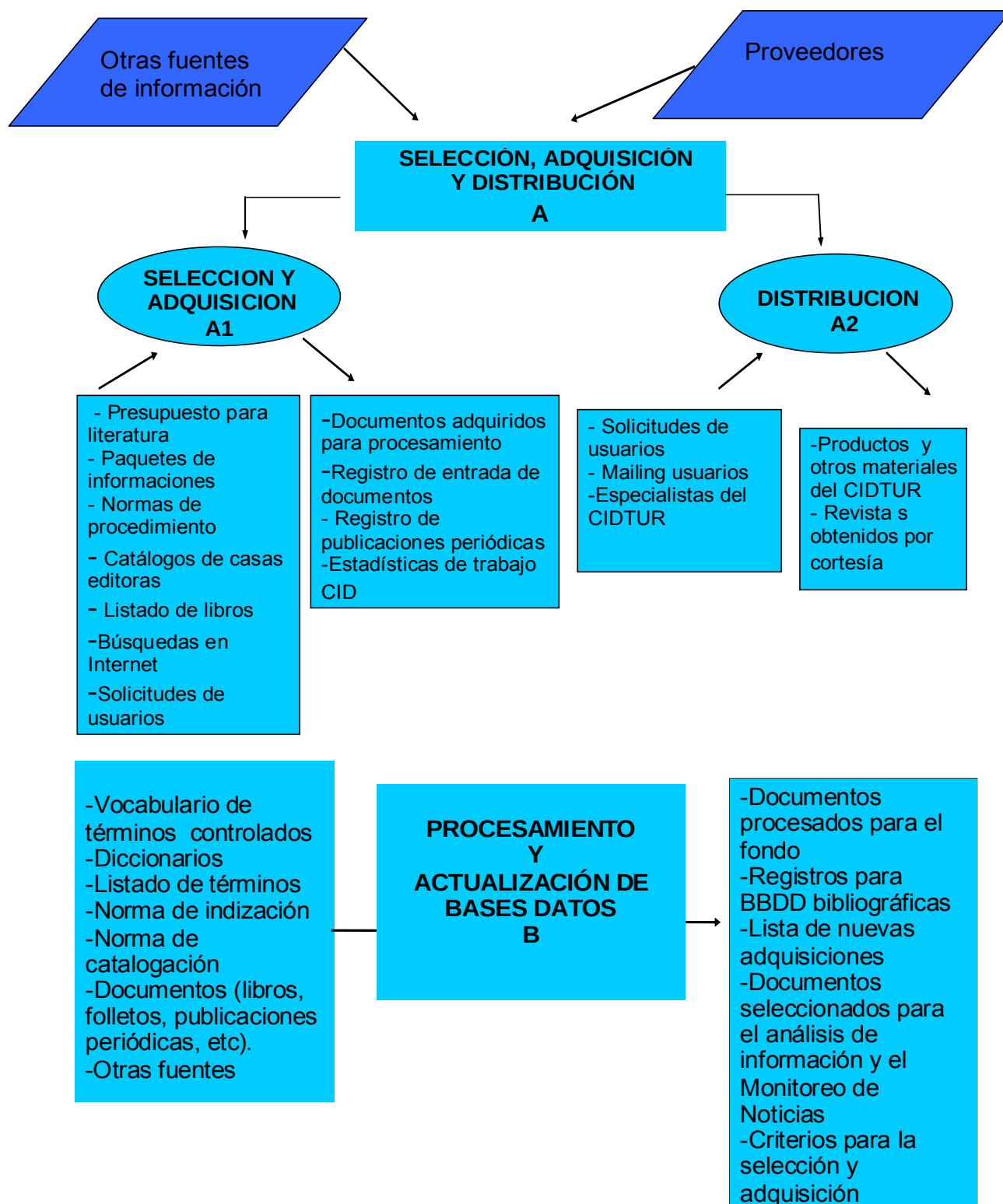


Figura2: Flujos de información de los diferentes procesos del CID de Cienfuegos.



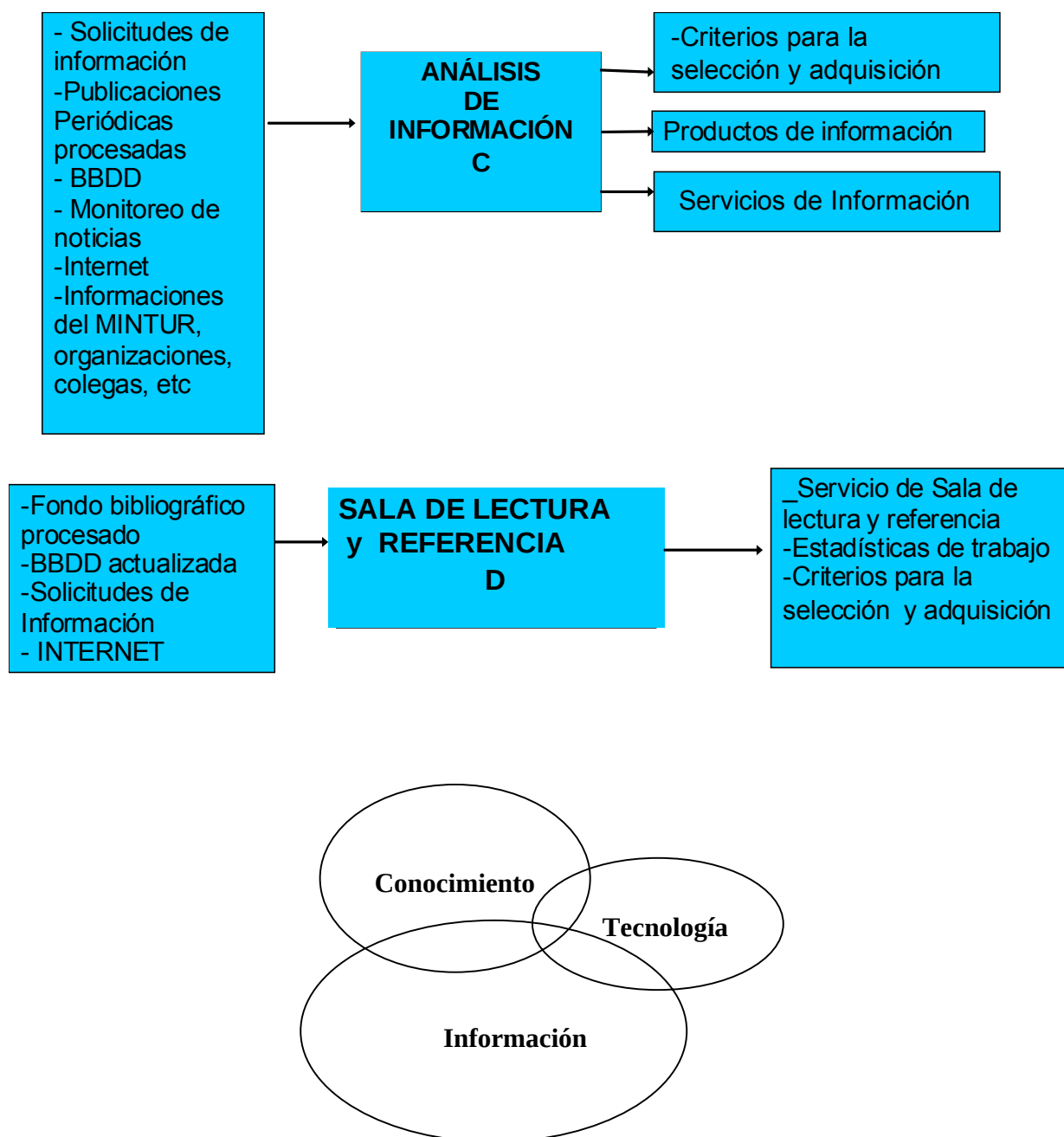


Figura # 3. Sistema de información existente en el CID de la escuela de Hotelería y Turismo de Cienfuegos.

2.2.5 Estructura funcional, matriz DAFO, definir posible horizontabilidad.

En esta etapa la estructura funcional de la organización no cumple objetivo para la investigación por lo cual se prescinde, se centra entonces en la conformación de la matriz DAFO, para ello se aplicaron técnicas como son las entrevistas y observación directa, así como la revisión de varios documentos. Se recopilaban quejas, sugerencias e información sobre otros centros de documentación en el país.

MATRIZ DAFO

Debilidades:

1. El equipamiento no responde a las necesidades actuales.
2. No hacen uso del sitio Web común de acceso colectivo.
3. El centro no cuenta con informático dentro de su estructura funcional.

Amenazas:

1. Carencia de una Intranet en FORMATUR.
2. Los directivos, no todos cuentan con acceso a Internet (solo los cuadros de 1er nivel).
3. Desmotivación de los usuarios de la información hacia la búsqueda de información.

Fortalezas:

1. Personal calificado.
2. Cuenta con una asignación de financiamiento.
3. Amplia cartera de productos informativos.

Oportunidades:

1. FORMATUR prioriza el programa de información y Documentación.
2. La preparación del personal.
3. Facilidades de capacitación para el personal.

4. Actualidad de los temas en que trabaja el centro.

2.2.6 Implementación del sistema de información en ambiente virtual y máxima automatización de funciones.

No procede la realización de este paso dado que la EHT cuenta ya con un sitio web el cual hospeda el sitio web del CID, el mismo cuenta con facilidades en ambiente virtual para el trabajo de los especialistas de la entidad.

Conclusiones parciales del capítulo 2:

1. Gracias a la metodología propuesta por Rivero expuesta en el capítulo I se ha podido determinar 58 ERI agrupadas por valor, costo y relación costo/valor; se han detalladas de acuerdo a Gerente, Contacto de información adicional, Descripción de contexto, Funciones, uso y Comentarios; y las cuales dan una amplia visión e información en esta investigación.
2. Conformación de una MATRIZ DAFO que aporta suficientes elementos tanto positivos como negativos del CID para con el medio, tributando más información para una posible mejora.
3. Se pudo representar el flujo de la información del CID así como el flujo por procesos, posibilitando con una panorámica visión las entradas y/o proveedores que actúan en el SGI así como los servicios y productos que se ofrecen.
4. Un logro de este capítulo que no se debe dejar de mencionar es la utilización de la metodología de estudio, la cual fue llevada a un plano inferior con respecto a la desarrollada por Rivero, demostrando de este modo la fiabilidad y la extensión en su uso así como el toque innovador a este trabajo de investigación.

Capítulo III: EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAS PARA LOS PRINCIPALES RECURSOS DE INFORMACIÓN.

3.1 Evaluación del sistema de gestión de la información en el departamento de información y documentación de la EHT.

Luego de aplicada la metodología de Rivero y de centralizada la esencia de la matriz DAFO, se procederán a explicitar los resultados de la evaluación realizada.

De acuerdo con el estudio realizado y los indicadores obtenidos en la determinación de los recursos de información del centro, se procede a extraer las ERI más importantes para el centro, las cuales alcanzaron elevados indicadores de valor con respecto a su costo correspondiente.

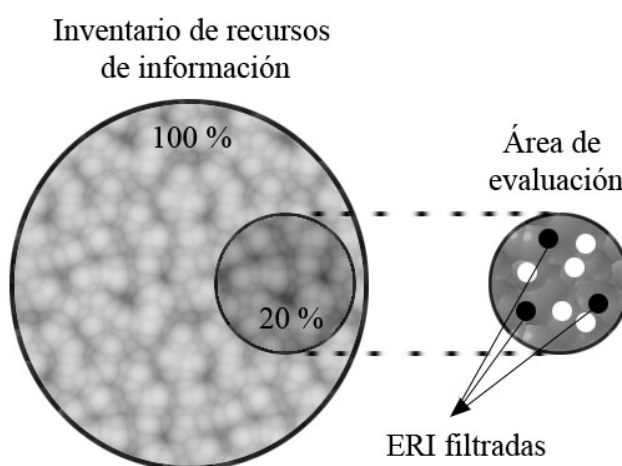
Se realiza una lista nueva de entidades de recursos de Información que el autor de esta investigación le nombrará para su uso **entidades de evaluación**.

A continuación se mostrarán las entidades de evaluación del CID:

- Levantamiento de necesidades informativas
- Quejas e insatisfacciones de los usuarios
- Sala de Lectura
- Préstamos de Documentos
- Copias de documentos en soporte magnético
- Búsquedas automatizadas
- Búsquedas bibliográficas
- Diseminación Selectiva de la Información
- Acceso remoto a bases de datos bibliográficas
- Informes de cumplimientos de los objetivos de trabajo
- Proyectos de I+D en el centro
- Banco de problemas de la EHT

- Objetivos de trabajo del Ministerio
- Objetivos estratégicos del Ministerio

Las entidades de evaluación como se pueden notar en la (figura 4) solo abarcan una pequeña área de todo el inventario de recursos de información que existe en el CID y donde fueron estudiadas. Por lo que se infiere según y siguiendo la metodología de PARETO que un 80% de los problemas son generados por un 20% de las causas, que en este caso mejorando o solucionando un 20 % de las ERI (entidades de evaluación) se logrará perfeccionar en un 80% el SGI.



Luego con las entidades de evaluación se procederá a filtrarlas con la ayuda de técnicas como son entrevistas y consulta de expertos.

Para poder filtrar las ERI fue necesario realizar una entrevista colectiva a un grupo de expertos de la entidad con el objetivo de detectar una serie de problemas que afectaran las entidades de evaluación directa o indirectamente, la misma se muestra en el anexo # 4.

Para la determinación del número de expertos fue necesario desarrollar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{p (1 - p) k}{i^2}$$
$$n = \frac{0,02 (1 - 0,02) 3,8416}{0,09^2}$$

$$n = 9$$

Donde:

K: cte que depende del nivel de significación estadística.

P: proporción de error que se comete al hacer estimaciones del problema con n expertos.

I: precisión del experimento ($i \leq 12$).

Se hizo necesaria la selección de expertos que debían reunir una serie de requisitos dentro los cuales no podían faltar la imparciabilidad, tener dominio intelectual de las actividades ha tratar, tener prestigio en la entidad y un elevado nivel académico.

Los resultados de la entrevista mostraron problemas existentes en un 42% de las entidades de evaluación los que se relacionan a continuación:

- ✚ Bajo estado tecnológico y limitado.
- ✚ Bajo número de ejemplares (libros, documentos, revistas, CD, videos, documentos digitales).
- ✚ Muy larga la frecuencia de ejecución de la ERI “Quejas e insatisfacciones de los usuarios”.
- ✚ Bajo nivel de prioridad en el desempeño de una ERI.
- ✚ Carencia de un mecanismo que se asegure la llegada de todos los proyectos de investigación en el turismo.

- ✚ Problemas de actualización y control sobre el sistema virtual montado a disposición del CID.

En la determinación de los recursos de información, realizado por la metodología desarrollada en el capítulo II también salen a relucir ERI *de alto valor y alto costo*, las cuales no dejan de ser importantes para la entidad pero requieren de un gasto financiero considerable para su mejoramiento, las mismas se relacionan a continuación:

- ✚ Balance anual de los objetivos de trabajo
- ✚ Banco de problemas de la EHT
- ✚ Colección bibliográfica (libros, documentos, revistas, CD, videos, documentos digitales)
- ✚ Catálogo de proveedores
- ✚ Informes finales de los proyectos de investigación, sobre turismo, que se realicen en el territorio
- ✚ Proyectos de I+D en el territorio
- ✚ Banco de problemas del territorio
- ✚ Servicio de prestamos inter- bibliotecario
- ✚ Consulta y referencia
- ✚ Reproducción de documentos
- ✚ Paquetes informativos
- ✚ Boletín “Espacio Turístico
- ✚ Boletín “Turismo Hoy
- ✚ Nuevas Adquisiciones
- ✚ Bases de datos

Estas entidades, que no dejan de ser significativas, no fueron filtradas teniendo en cuenta su alto costo para la organización, no obstante se propone que la entidad valore

la posibilidad de disminuir los costos y aplicar un procedimiento similar al que se realiza en este capítulo con las entidades de evaluación.

Dentro de los recursos informativos menos importantes para el CID se encuentran los siguientes:

- Informes de las visitas realizadas
- Resoluciones y normativas
- Balances del Ministerio de Turismo
- Resultados de los Controles Gubernamentales del territorio
- Eventos, Talleres y Seminarios
- Leyes y Resoluciones emitidas por el Ministerio
- Registros de entrada de libros, documentos y revistas
- Problemas priorizados en el territorio

Las ERI que se acaban de relacionar no garantizan un propósito vital en la entidad para lo cual se propone un estudio con el objetivo de:

- ✚ Eliminar de ser posible las ERI prescindibles dado su alto costo y bajo valor.
- ✚ De no ser eliminadas disminuir el nivel de prioridad y/o su costo con el propósito de darle preferencia a las entidades de evaluación. Teniendo en cuenta que estas entidades se elaboraron con el mismo nivel de prioridad que las antes mencionadas.

3.2 Propuesta de mejora para el sistema de gestión de la información en la entidad.

Con los problemas existentes mostrados en la entrevista colectiva se abordó en la misma una tormenta de ideas con el objetivo de poder buscar soluciones a estos. El grupo de expertos finalmente conformó un listado de propuestas las cuales pasaron luego por una votación para validar en esta investigación los resultados.

Objetivo central:

- Mejorar el sistema de gestión de la información en el CID de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Indicadores de la propuesta.

- ✓ Se propone establecer una preferencia de atención hacia los recursos informativos más importantes con respecto a los menos importantes.
- ✓ Disminuir la frecuencia de revisión de “quejas e insatisfacciones de los usuarios” o ejecución de la ERI con dicho nombre.
- ✓ Adquisición de equipamiento necesario para el trabajo en el CID.
- ✓ Crear una plaza de especialista en Informática para el CID.
- ✓ Aumentar el número de ejemplares (revistas, catálogos, artículos, etc.) para facilitar préstamos externos.
- ✓ Habilitar en el sitio Web del CID una sala con posibilidades de asegurar la llegada de proyectos de investigación en el turismo.
- ✓ Abogar por el uso de la Web común de acceso colectivo para la orientación a una gestión del conocimiento.

Conclusiones parciales del capítulo III:

1. Se hicieron propuestas para el mejoramiento del SGI mediante el uso de diferentes técnicas e indicadores obtenidos durante la aplicación de la metodología en el capítulo II.
2. Los procedimientos aplicados en este capítulo complementaron la metodología de Rivero para un futuro uso de la metodología con vistas a mejorar el SGI en otros centros.

Conclusiones

1. El análisis teórico realizado sobre la temática de Gestión de la Información aborda los principales aspectos relacionados con un sistema de gestión de la información, particularizando en el caso de los centros de documentación.
2. Al aplicar la metodología se demostró las posibilidades que existen de minimizar el área de evaluación para la búsqueda de problemas en un SGI, así como brindó procedimientos para la propuesta de soluciones de los mismos.
3. La metodología aplicada permitió identificar los principales recursos informativos del sistema de gestión de la información

Recomendaciones

1. Teniendo en cuenta el tiempo de realización del presente trabajo de investigación, se recomienda:

- ✚ Implementar las propuestas desarrolladas en el capítulo III del presente trabajo investigativo con vistas a mejorar el SGI.

2. Teniendo en cuenta los resultados que podría brindar la aplicación de las propuestas desarrolladas en el presente trabajo investigativo se recomienda:

- ✚ Dar continuidad a este trabajo evaluando otros factores, aquí no contemplados, que puedan estar limitando el alcance y efectividad de la gestión de información en los centros de información y documentación. Así como conformar un procedimiento para evaluar los resultados después de implementarse las propuestas.
- ✚ Ofrecer una información resumida sobre los resultados de esta investigación a la dirección provincial del Sistema de Información en Cienfuegos así como a FORMATUR, de modo que se considere la idea de incorporar a la estrategia de superación provincial la gestión de información como un tema de preparación para los especialistas a cargo.

Bibliografía

Alfonso CHomaT, Mercedes. Las Bibliotecas escolares en Cuba: un recurso para la educación / Mercedes Alfonso Chomat, Idelio Rojas. En Educación y Biblioteca. __La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1993__ p.12-16 .

Aprender y enseñar en la escuela: Una concepción desarrolladora / Doris Castellanos Simona ... [et.al.]. __La Habana : Ed. Pueblo y Educación, 2005 __ 137 p.

Blanco, Gustavo del. Cátedras virtuales. Educación (La Habana)(105):36-46. ene _ abr. 2002.

Carranza Valdés, Julio. Cultura y desarrollo. Educación (La Habana)(100): 44-52 may-ago. 2002.

Castro Ruz, Fidel. Hay que defender el privilegio de hacer lo que queremos. Granma. (La Habana). 30 mar. 2002. p. 8

Corrales Pérez, Benigno. Conferencia magistral. VII Taller internacional "Hacia la educación del siglo XXI / Benigno Corrales Pérez. __La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 1999.__ 6 p.

Cuba. Ministerio De Educación. Centro de Información para la Educación. La lectura y su promoción. Serie temática : La información a su alcance (La Habana) (2): 64, may. 2001.

_____. _____. La lectura y su promoción. Serie temática: La información a su alcance (La Habana) (2): 26, ene. 2002.

Cuba. Ministerio de Educación. Carta Circular 01/2000. Información en Bibliotecas. __La Habana, 2000,__1p.

_____ Capacitación para bibliotecarias escolares : primer curso/MINED. __La Habana : Ed. Instituto Cubano del Libro, 1974__ 103 p.

_____ Capacitación para bibliotecarias escolares : segundo curso/MINED. __La Habana : Ed. Instituto Cubano del Libro, 1974__ 302 p.

_____ Capacitación para bibliotecarias escolares : tercer curso/MINED. __La Habana : Ed. Pueblo y Educación, 1974__ 265 p.

_____. Curso de Estudios Dirigidos para el personal técnico de Centros de Documentación e Información Pedagógica/MINED. __ La Habana : Ed. ORBE, 1979.__45 p.

_____. IV Seminario Nacional para Educadores / Ministerio de Educación. __ La Habana: MINED, 2003.__ 6 p.

_____. Fundamentos de las Ciencias de la Educación : Maestría en Ciencias de la Educación/MINED__ La Habana : Ed. Pueblo y Educación, [200?]. __3p.

_____. I Seminario Nacional para el personal docente/ MINED. __ La Habana: MINED, 2000.__ 10 p.

_____. Programa Nacional por la Lectura/MINED.__La Habana. MINED, 2003__6 p.

_____. V Seminario Nacional para Educadores / Ministerio de Educación. __ La Habana: MINED:__ nov. 2004__ 16 p.

_____. Reglamento de las bibliotecas escolares : Documentos normativos para el Sistema Nacional de Educación / Ministerio de Educación. __ La Habana : MINED, 1981__ 19 p.

_____. II Seminario Nacional para Educadores / Ministerio de Educación. __ La Habana. MINED, 2001__36p.

_____. II Seminario Nacional para Educadores : Palabras de apertura del Ministro de Educación. Dr. Luís I. Gómez / Ministerio de Educación. __ La Habana: MINED, 2001.__ 8 p.

_____. VII Seminario Nacional para Educadores / Ministerio de Educación. __ La Habana :MINED, 2006__ 32 p.

_____. VI Seminario Nacional para Educadores / Ministerio de Educación. __ La Habana: MINED, 2006__ 16 p.

_____. III Seminario Nacional para Educadores / Ministerio de Educación. __ La Habana: MINED, 2002__ 15 p.

Cuba. Ministerio de Educación y Cultura. Expresión y lenguaje /MINED. __ España : ED. Secretaría general técnica – centro de publicación, 1999. __58 p.

Dario Bernal, Luis. El libro complementario y el libro recreativo. Educación. (La Habana)(89): 34-40, 1996.

Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa. Una visión integradora / Carmen de Pablos Heredero... [et.al.].__ España : Ed. ESIC, 2006__ 342 p.

Enciclopedia Océano de Educación (2000): Didáctica general, Las estrategias metodológicas.__Madrid, Editorial Océano, 2000.__[CD].

Fernández Fernández, Aliuska. El bibliotecario escolar de la secundaria básica: propuesta para un mejor desempeño en el desarrollo educativo actual./ Aliuska Fernández Fernández.__ La Habana, UH, 2005.__43 p.

Ferrer López, Miguel Ángel. Concepción estratégica, investigación e información. Propuesta presentada al VI Taller de Bibliotecas Universitarias de Ibero América./ Miguel A. Ferrer López.__[s.i.]:[s.n.], 2003.__ 25 p.

_____. Reflexiones/ Miguel A. Ferrer López.__[s.i.]:[s.n.], 2007.__[CD]

Fernández de Pinedo, Miguel. La Gestión del conocimiento : El tercer factor/ Miguel Fernández de Pinedo.__ España : Pricewaterhouse Coopers, 2000 __ 12 p.

La Gestión del Conocimiento: El tercer factor.__ España : Knowledge Management, 2000__ 6 h.

González Lopez, Waldo. Barnet, buceando en la cultura cubana./ Waldo González Lopez .__La Habana: [s.n.], 2002 __ 7 p.

González Tabares, Melanio A. Ética y función pedagógica del bibliotecario universitario cubano./ Melanio González Tabares.__ La Habana : Universidad Pedagógica Rubén Martínez Villena, [200?].__9 p.

Guerra Guerra, Josefa del Caridad. Diseño de un procedimiento metodológico para la aplicación de las tecnologías de la información en el centro de información de la EHT "Mártires de Girón"./ Josefa Guerra Guerra, Luis Guerra Santana, Tutor. __Tesis en opción al título de Master en Gestión Turística.__ Escuela de Hotelería y Turismo Perla del Sur. (Cienfuegos), 2007.__98 h.

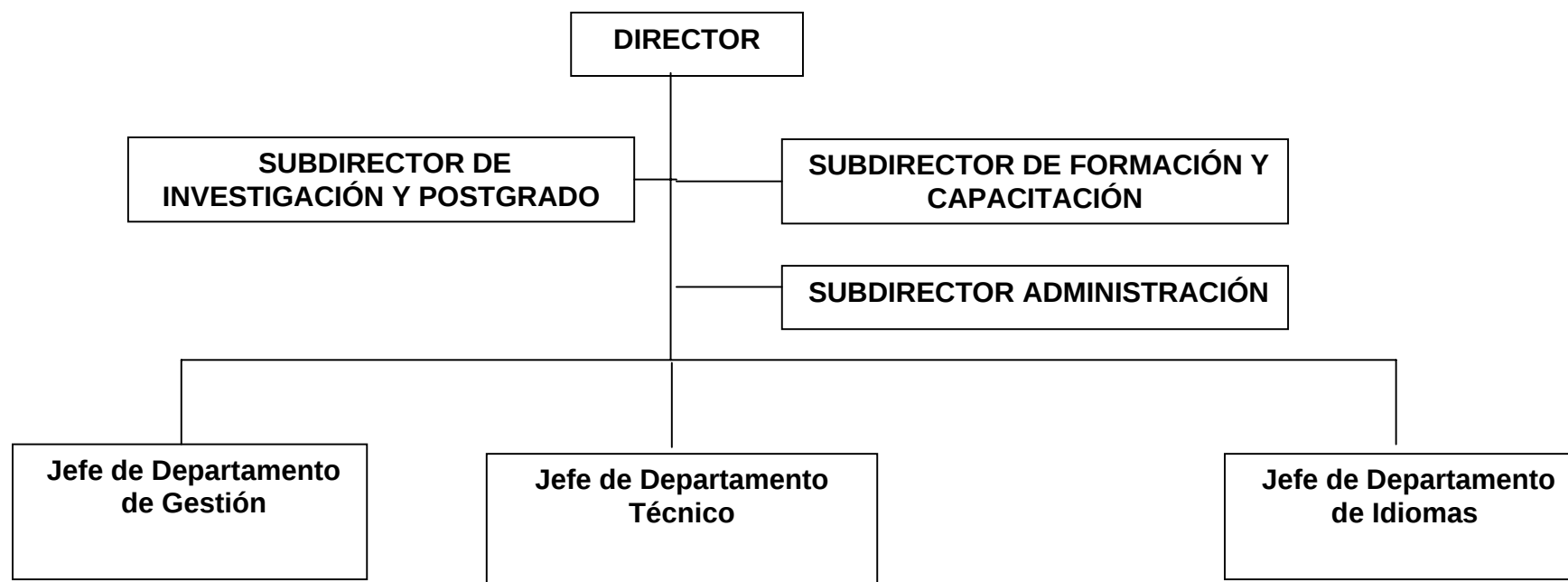
Horton. Fw. Hended. "A new discipline for information resource management". In: Information management" and pubic administration./Fw. Hended Horton.__E.U: Information Resources Press, 1982.__ 32 p.

- López Jiménez Caridad. Las bibliotecas a comienzo del siglo XXI / Caridad López Jiménez, Ileana R. Alfonso Sánchez. __ Cienfuegos: ISP Conrado Benítez García., 2001. __[s.p.].
- Macías - Chapula, Cesar A. Gestión de Información./ Cesar A. Macías – Chapula. __ [s.l. : s.n.], 1998 __ 63 p.
- Márquez Rodríguez, Aleida. Un modelo del proceso pedagógico y un sistema de estrategias metodológicas para el desarrollo de la excelencia y de la creatividad./ Aleida Márquez Rodríguez. __ Santiago de Cuba: Instituto Superior Pedagógico “Frank País”, 2000 __42 p.
- Metodología de la investigación educacional / Gastón Pérez Rodríguez... [et.al.]. __ La Habana : Ed. Pueblo y Educación, 1996 __ T I.
- Mora, Carmen. Estrategia de superación para el bibliotecario. / Carmen Mora, María Emilia Martínez __ Cienfuegos: Instituto Superior Pedagógico Conrado Benítez García, 2002 __ 26 p.
- Núñez Paula, Israel A. Enfoque Teórico-Metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de información en las organizaciones o comunidades./ Israel A. Núñez Paula __ Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Información. __UH (La Habana), 2002 __162 h.
- Orozco Silva, Eduardo. La inteligencia corporativa fuera de la gran empresa. Ciencias de la Información. (La Habana) 29 (3):11-19, sep 1998.
- Páez. U. I. ¿Qué es la Gestión de la información?. INFLOLAC (La Habana) 3, (4): 1-3, 1990.
- Ponjuán Dante, Gloria. Gestión de Información en las Organizaciones : principios, conceptos y aplicaciones./ Gloria Ponjuán Dante __. Santiago de Chile : CECAPI, 1997 __ 222 p.
- _____. El profesional de la información. Tomado De: <http://www.rcp.net.pe/rcp/bibliotecas/biblios/> , Enero 2002.
- Pozo, Juan. Aprendices y maestros : Una nueva cultura del aprendizaje./Juan Pozo __Madrid : Ed Alianza, 1998 __ 300 p.

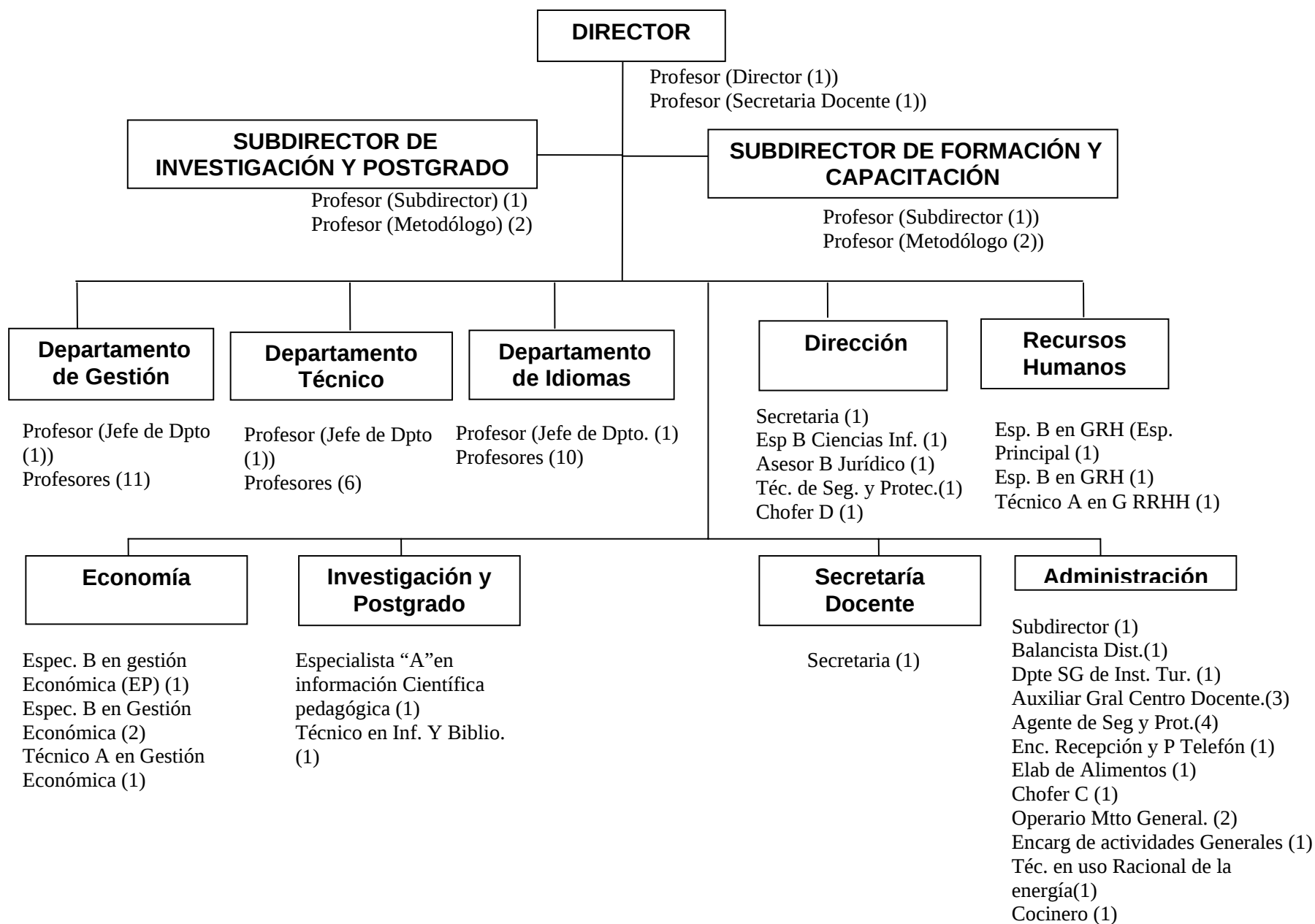
- Reyes Romero, Leonardo. Las tecnologías de la información e Internet : análisis de las competencias del profesional de la información desde la perspectiva chilena./ Leonardo Reyes Romero __ Chile : Universidad Tecnológica Metropolitana, 1998.__ 3h.
- Rojas Benítez, José Luis. Usuarios de la información / José Luis Rojas Benítez, Dolores Delgado Torres.__ La Habana: Ed. Félix Varela, 2003.__ 58 p.
- El Rol constructivo de los errores en la adquisición de los conocimientos, Revista Cuadernos de Pedagogía(Madrid) (108): 27, 1983.
- Ruiz Iglesias, Magalys. La competencia investigadora. / Magalys Ruiz Iglesias.__ México: Editorial Independiente, 2001__ 151 p.
- Shanhong, T. Gestión del conocimiento en las bibliotecas del siglo XXI. Tomado De: <http://www.ifla.org/iv/ifla66/papers/057-110s.htm>, 2000.
- Sistemas de información : principio y aplicaciones / Gloria Ponjuán Dante ... [et.al.]__ La Habana : Ed. Félix Varela, 2004__ 163 p.
- Tejada, Alvaro. Lectura y Bibliotecas Escolares en el Perú.__ Campamento Minero de Cuajotes- Moquegua- Perú. Tomado De: bib ivo@yahoo.es. 5h, 2008.
- Vidal Valdés, José Ramón. La clave está en el conocimiento./ José R. Vidal Valdés.__ Cienfuegos: ISP Conrado Benítez García.__ 11h.
- Vitier, Cintio. No hay igualdad posible sin igualdad de cultura. Trabajadores. (La Habana). 12 jun. 2000. p.11.
- Zaldívar Collazo, Modesto. Políticas y estrategias en la Sociedad de la Información. Ciencias de la Información (La Habana) 29, (3): 33-40, sep 1998.

Anexos

Anexo 1: Estructura de Dirección de la EHT “PERLA DEL SUR”



Anexo 2: ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA EHT “PERLA DEL SUR” . 2008



Anexo 3:
Resumen del Inventario preliminar de Recursos de Información. Fuentes internas.

Nombr e de la ERI	Gerente	Contacto información adicional	Descripción de contexto, funciones y uso	comentarios
01	IDIT	Centro de Información	La PNI regula la acción nacional entorno a la adquisición, organización, asimilación y generación de la información como recurso estratégico.	Documento aprobada en marzo de 1999 por el CITMA
02	CIDTUR	Centro de Información	Documento que normaliza, sistematiza y facilitar el trabajo de todos los Centros de Información de las EHT.	Para este documento se tuvo en cuenta la valoración y opiniones de los especiales-tas de todos los CID del sistema.
03	CIDTUR	Especialista Principal	Normaliza, sistematiza y facilitar el trabajo del Centros de Información de la EHT de Cienfuegos.	Se elaboró teniendo en cuenta las regulaciones del SINATP
04	Directora EHT	Directora Especialista Principal	Normativa para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el nivel de desarrollo de la actividad informativa en el centro	Documentos rector para la supervisión del trabajo del CID
05	Especialista	Espec. Principal	Este documento está destinado al	Este Procedimiento es parte in-

	Principal	Espec de Procesos Técnicos	análisis de los factores organizativos que corresponden a las funciones de selección, adquisición y descarte, que desempeñan las unidades de información del SINAPT.	tegrante de las regulaciones para el Funcionamiento del (SINAPT)
06	Especialista Principal	Espec. Principal Espec de Procesos Técnicos	Regula los procesos y procedimientos a seguir para realizar el procesamiento analítico sintético de los fondos bibliográficos de los CID del SINAPT.	Una herra-mienta para organizar y normalizar los procesos docu-mentales con-tenidos en el procesamiento de la informa-ción
07	Especialista Principal	Especialista Principal	Conjunto de productos y servicios informativos de que dispone el CID para hacer efectivo el uso y la generación de la información a los usuarios.	Descripción de los productos y servicios informativos del CID
08	Directora	Directora Subdirectores J' Dptos. Especialista Principal	Contiene los objetivos de trabajo del centro para un periodo de tiempo determinado.	Se encuentran distribuidos por áreas de trabajo, entre los que se encuentra el CID
09	Directora	Directora Subdirectores J' Dptos.	Contiene la información referida al cumplimiento de los objetivos declarados por cada área los cuales	Documento de vital importancia para cada área.

		Especialista Principal	son medidos trimestral Mensual y anualmente.	
10	Directora	Directora Subdirectores J' Dptos. Especialista Principal	Contiene información referida al desempeño anual de cada área y la evaluación que se proponen en cada objetivo de trabajo.	Documento de vital importancia
11	Directora	Directora Subdirectores J' Dptos. Especialista Principal	Contienen información referida a los conocimientos que deben adquirir los estudiantes en las diferentes modalidades de estudios, así como la bibliografía que deben utilizar.	Documento de vital importancia para la gestión de información
12	Directora	Especialista Principal	Contiene la evaluación de los problemas detectados en cada área, así como las recomendaciones para eliminarlos.	Son documentos que se discuten con los jefes de cada departamento
13	Directora	Subdirector Docente Metodólogos J' Dptos Profesores	Contienen información sobre los diferentes cursos, seminarios, talleres, etc. que planifica anualmente la escuela	Documento de vital importancia para la selección y adquisición.
14	Subdirector I+D	Metod CYT J' Dpto	Relaciona las fundamentales líneas de investigación del sector del turismo.	Doc que muestra los posibles intereses de investigadores

		Profesores		
15	Subdirector I+D	Metod CYT J' Dpto Profesores	Se refiere a todos los proyectos de I+D que se desarrollan en la escuela	Doc que permite conocer los intereses de los profesores que se encuentran investigando
16	Subdirector I+D	Metod CYT J' Dpto Profesores	Contiene la relación de los problemas que hay en el centro y que se le puede dar solución a través una investigación o ponencia en el FORUM.	Aporta información sobre posibles temas de investigación
17	Especialista princ	Especialistas	Registra todos los libros y documentos del fondo bibliográfico	
18	Especialista princ	Especialistas	Regulan y norman el funcionamiento de determinadas tareas interna	
19	Especialista princ	Especialista	Listado que contiene los datos principales de los usuarios internos	Doc de vital importancia para la DSI
20	Especialista princ	Especialistas Usuarios	Documento que representa el proceso de las entradas de las diferentes fuentes de información que entran a sistema hasta su salida.	Diagrama de flujo de información del CID
21	Especialista	Especialista	Listado de las temáticas de interés de	

	princ		los usuarios	
22	Especialista princ	Especialista Usuarios	Documento que responde a las necesidades del usuario y al nivel en el que se utilizará la información	Describe todos los procesos de la información.
23	Especialista princ	Especialista Usuarios	Contiene los resultados alcanzados en cada parámetro que se mide en las encuestas de satisfacción de los usuarios	Aporta información para mejorar la calidad de la actividad de información en el centro.
24	Especialista princ	Especialista	Modelo que recoge el total del fondo distribuido por tipo de documento y temáticas.	Aporta información para la selección y adquisición.
25	Especialista princ	Especialista Usuarios	Contiene el con conjunto de necesidades informativas de los usuarios del sistema.	De vital importancia para la recuperación de Información
26	Especialista princ	Especialista	Registra el fondo Bibliográfico existente en el centro, distribuido por tipo de documento	Se refiere al registro de entrada de libros, y documentos, CD, Videos y los kardex (para revistas)
27	Especialista princ	Especialista Proveedores	Lista todos los proveedores de información	Editoriales, Suscriptores, Centros de Información, bibliotecas
28	Directora	Especialista princ	Contiene los principales problemas que existen en el sector del turismo en el territorio	Orienta las áreas donde se debe priorizar la atención

29	Especialista princ	Especialista	Contiene la terminología relacionada con el turismo	Documento de vital importancia para el procesamiento y recuperación de la información.
----	--------------------	--------------	---	--

 Resumen del Inventario preliminar de Recursos de Información. Fuentes externas.

Nombr e de la ERI	Gerente	Contacto información adicional	Descripción de contexto, funciones y uso	comentarios
30	MINTUR	Delegada Directora	Contiene información sobre el desarrollo de la actividad turística a nivel de país, así como las perspectivas.	Permite conocer los principales problemas en el sector, así como las perspectivas para el futuro
31	Delegada	Directora Directores de empresas	Contiene la información referida a las entidades visitadas por organismos, las medidas y recomendaciones dejadas durante el control por parte de los diferentes organismos controladores	Las deficiencias detectadas nos orientan donde se debe reforzar la información.
32	Esp. Desarrollo	Sunbirector I+D Esp CYT	Aportan información sobre los resultados obtenidos en las investigaciones que se están realizando en el territorio	Información importante para la toma de decisiones
33	Esp. Desarrollo	Sunbirector I+D Esp CYT	Se refiere a los eventos, talleres y seminarios donde los profesionales	Aportan tanto informaciones como materiales bibliográficos

			exponen sus experiencias en diferentes materias.	
34	MINTUR	Delegada Directora	Se refiere a los objetivos aprobados por el Ministerio que cada escuela recibe como documento rector para elaborar los objetivos de trabajo del año	
35	Delegada	Directora Subdirectores J' Dptos Profesores Usuarios	Se refiere a las quejas e insatisfacciones afectan a los clientes sobre un determinado problema.	La información es usada para minimizar o eliminar el efecto del problema planteado.
36	MINTUR	Delegada Directora	Se refiere al conjunto de resoluciones, leyes y normas aprobadas por el Ministerio para un periodo de tiempo determinado las cuales son necesarias que sea de dominio de todos los trabajadores.	
37	MINTUR	Delegada Directora	Se refiere a los objetivos estratégicos del ministerio para el trienio.	
38	Esp. Desarrollo	Sunbirector I+D Esp CYT	Se refiere a todos los proyectos de I+D que se desarrollan en el territorio.	Doc que permite conocer los intereses de los investigadores.
39	Delegada	Directora	Contiene la relación de los problemas	Aporta información sobre posibles

		Esp CYT Subdirector I+D	que hay en el territorio y que se le puede dar solución a través del FORUM.	temas de investigación
--	--	----------------------------	---	------------------------

 Resumen del Inventario preliminar de Recursos de Información. Servicios.

Nombr e de la ERI	Gerente	Contacto información adicional	Descripción de contexto, funciones y uso	comentarios
40	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Es la localización y entrega de documentos en diversos formatos, para su consulta y utilización por parte del usuario.	Servicio
41	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Se realiza de forma interna, solo tienen derecho a préstamo externo los directivos y profesionales del sector que cumplan con los requisitos exigidos para tal efecto.	Servicio
42	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Se satisfacen las solicitudes de información de los usuarios utilizando los fondos de otra institución con la cual se mantiene relación	Servicio
43	Especialista	Especialistas	Servicio que orienta al cliente en la	Servicio

	Principal	Usuarios	definición de sus necesidades de información, así como en el uso y manejo de las obras de referencias y en la búsqueda y localización de información.	
44	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Se realiza con el objetivo de garantizar el aseguramiento informativo a profesores y a otros usuarios del sector, en el desempeño de sus funciones, mediante la impresión o fotocopias de documentos.	Servicio
45	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Este tipo de servicio es tomado de publicaciones electrónicas (Internet, CD ROM) y se facilita la información al usuario de manera rápida, en un disquete propio o a través del correo. El usuario solicita la información sobre el tema deseado en nuestra sala de lectura o por correo y se la hacemos llegar en el menor tiempo posible.	Servicio
46	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Este facilita la rapidez y eficiencia del servicio, contamos con cuatro bases de	Servicio

			datos actualizadas. También el usuario puede consultar otras bases de datos disponibles en Internet.	
47	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Está dirigido fundamentalmente a profesores, investigadores y directivos del sector. Consiste en la preparación de la información relevante nacional o extranjera de un tema específico que contiene los avances más recientes de la ciencia y la técnica.	Servicio
48	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Es la relación de asientos bibliográficos referentes a un tema específico, solicitado por los usuarios y localizados en las bases de datos del CID o en los fondos de otras instituciones de información. Este servicio puede solicitarse en nuestra sala de lectura o vía correo electrónico.	Servicio
49	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Consiste en la preparación y entrega de la información a un determinado segmento de usuarios, teniendo en cuenta la entrada de información al CID	Servicio

			y el perfil de interés de los mismos. Es un servicio especializado para los profesores, directivos e investigadores del sector.	
50	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Se podrá acceder de forma remoto a la información contenida en las Bases de Datos de nuestro centro	Servicio

Resumen del Inventario preliminar de Recursos de Información. Productos.

Nombr e de la ERI	Gerente	Contacto información adicional	Descripción de contexto, funciones y uso	comentarios
51	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Es un boletín electrónico, dirigido fundamentalmente a los directivos, profesores y especialistas del sector turístico que compila información precisa y actualizada sobre variadas temáticas dentro de la dirección hotelera.	Producto Informativo
52	Especialista Principal	Especialistas Usuarios	Es un suplemento informativo, que difunde periódicamente las noticias del acontecer turístico en el mundo.	Producto Informativo
53	Especialista	Especialistas	Información periódica sobre las últimas	Producto Informativo

	Principal	Usuarios	adquisiciones que ingresan a nuestros fondos	
--	-----------	----------	--	--

 Resumen del Inventario preliminar de Recursos de Información. Sistema.

54	Informático encargado	informáticos Especialistas Usuarios	Bases de Datos	
----	--------------------------	---	----------------	--

Anexo 4: Entrevista Colectiva.

Esta entrevista forma parte de una investigación que se realiza para filtrar los recursos de evaluación. Para el éxito de la misma se trazaron preguntas por ERI derivadas de diferentes aspectos los cuales son los siguientes:

- ✚ Frecuencia en que se desempeña la ERI si la posee.
- ✚ Soporte de la ERI.
- ✚ Nivel de prioridad de la ERI en los planes de trabajo.
- ✚ Limitaciones tecnológicas.
- ✚ Nivel de calidad con que se desarrolla la ERI y con la cual exige FORMATUR.
- ✚ Tiempo de elaboración y entrega de la ERI.