

Determinación de Necesidades de Formación e Información en el Centro de Investigaciones Apícola, utilizando el modelo AMIGA. Training and Information Needs Assessment in Apicultural Research Center, using the AMIGA model.

Deborah Pérez Morfi, MSc.
deborah@fec.uh.cu

Universidad de La Habana
Israel Núñez Paula, PhD.
israel@uh.cu

Universidad de La Habana
Elena Font Graupera, PhD.
fontelena13@gmail.com

UNIANDES
Carlos Lazcano Herrera, PhD.
clazcano24@gmail.com
UNIANDES

RESUMEN

El presente artículo comprende los resultados obtenidos de la aplicación de AMIGA, Aproximación Metodológica para la Introducción de la Gestión de Aprendizaje (Núñez, 2002), en el Centro de Investigaciones Apícolas (CIAPI), específicamente de los procesos del 2 al 7 a través de los cuales se obtiene información pertinente para la confección de un registro de usuarios potenciales según variables extraídas de dicho modelo; se realiza la división por segmentos o grupos de usuarios según sus necesidades de información y se determinan los segmentos priorizados para iniciar el perfeccionamiento de los servicios hacia ellos; también se determinan las necesidades específicas de los grupos priorizados y se diseñan las formas de servicio a la medida para los mismos, lo cual deberá quedar reflejado en las fichas diseñadas para el servicio cuya estructura se propone en esta investigación. Para cada proceso mencionado se elaboran conclusiones parciales y se expresan como recomendaciones parciales una serie de estrategias encaminadas a optimizar la gestión de información, el conocimiento y la comunicación en la Organización.

PALABRAS CLAVE: Necesidades de Información, Grupos Priorizados, Servicios de Información a la Medida.

ABSTRACT

This article includes the results of applying AMIGA, Methodological Approach to the Introduction of Learning Management (Núñez, 2002), Bee Research Center (CIAPI), specifically processes 2 to 7 through where relevant for making a record of potential users as variables extracted from the model information is obtained; division by segments or groups of users is performed according to their information needs and prioritized segments are determined to start improving services to them; the specific needs of the priority groups are also determined and forms of service to the extent they are designed for, which should be reflected in the chips designed for service whose structure is proposed in this research. For each process mentioned partial conclusions are drawn and recommendations are expressed as a series of partial strategies to optimize the management of information, knowledge and communication in the organization.

KEYWORDS: Information Needs, Priority Groups, Tailored Information Services.

INTRODUCCIÓN

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

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

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

La Sociedad del Conocimiento se refiere a la creación de capacidades estables para construir y aplicar el conocimiento, para el desarrollo humano y ello, a su vez, se basa en las capacidades para identificar, producir, procesar, transformar, diseminar y usar información. La Sociedad del Conocimiento no podrá alcanzarse sin consenso, pluralidad, inclusión, solidaridad y participación. Es un concepto de carácter más humano y social que los conceptos de tecnología y conectividad, en los cuales, desafortunadamente, se centran la mayoría de los debates sobre la sociedad de la información. El problema más serio a superar es que la llamada brecha digital - que no es más que el reflejo de sendas, brechas, de conocimiento y de desarrollo socio-económico, entre los más favorecidos y los menos desarrollados - se amplía, y que en las propias sociedades se forman y se acentúan estas desigualdades. (UNESCO, 2005).

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

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

Partiendo de las premisas anteriormente expuestas, este trabajo se plantea como objetivo determinar las necesidades de perfeccionamiento de la Gestión de Información orientada hacia la Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje Organizacional. Esto se desarrolla mediante la identificación de los segmentos priorizados, definiendo la política diferencial de la oferta para ellos para posteriormente determinar las necesidades y servicios de información específicos para cada uno de ellos.

DESARROLLO

El tipo de investigación responde a un paradigma esencialmente cualitativo, sobre bases descriptivas y explicativas; se utilizan métodos teóricos y, se aplica el modelo AMIGA¹, Aproximación Metodológica para la Introducción de la Gestión de Aprendizaje, empleándose un

¹ El modelo AMIGA ha sido utilizado anteriormente en otros estudios de este tipo (Delgado, 2005, p.1-12), (Roig, 2007,p.1-10), (Valdespino, 2007).

conjunto de métodos empíricos entre los que se encuentran: el análisis documental, la entrevista, y la observación directa.

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

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

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

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

Resultados de la aplicación del Modelo AMIGA en el CIAPI.

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

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

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

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

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

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

Fuentes documentales: expedientes de los trabajadores y listado de correos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las técnicas utilizadas fueron: el análisis documental y la entrevista.

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

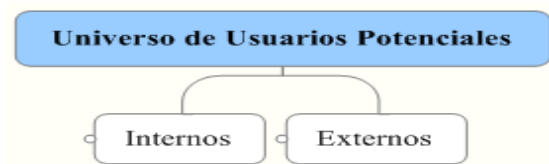


Figura 1: División de los usuarios potenciales internos según el criterio de subordinación administrativa. Fuente: Elaboración propia.

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

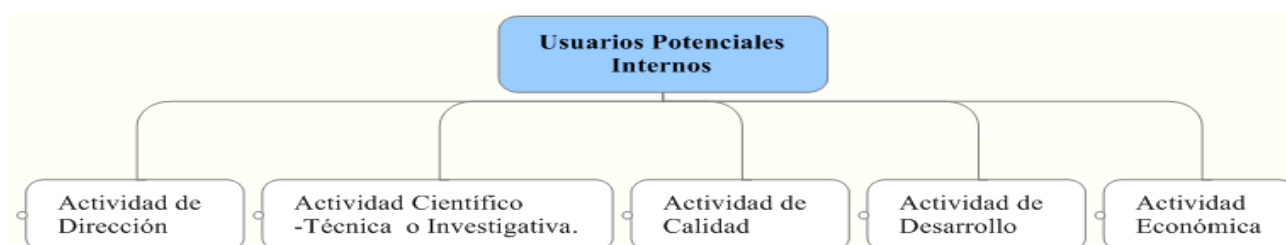


Figura 2: División de la categoría usuarios internos según el criterio Tipo de Actividad. Fuente: Elaboración propia.

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

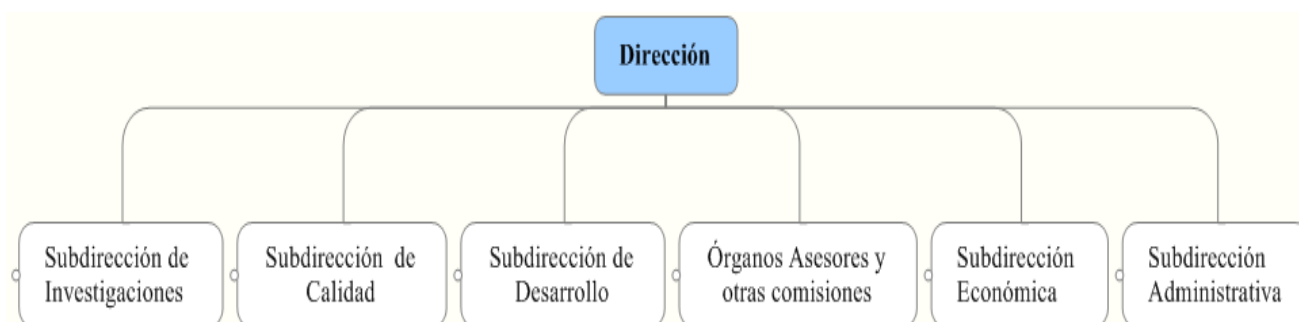


Figura 3: Desagregación de la Actividad de Dirección según los Niveles de dirección que encierra. Fuente: Elaboración propia.

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

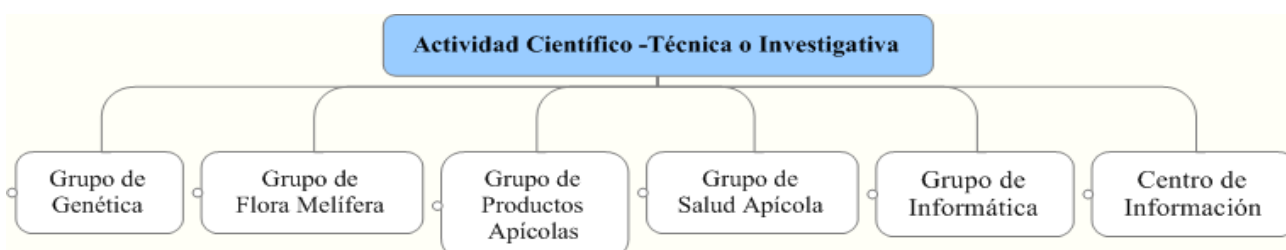


Figura 4: División de la Actividad Científico-Técnica o Investigativa según las Temáticas que comprende. Fuente: Elaboración propia.

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

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

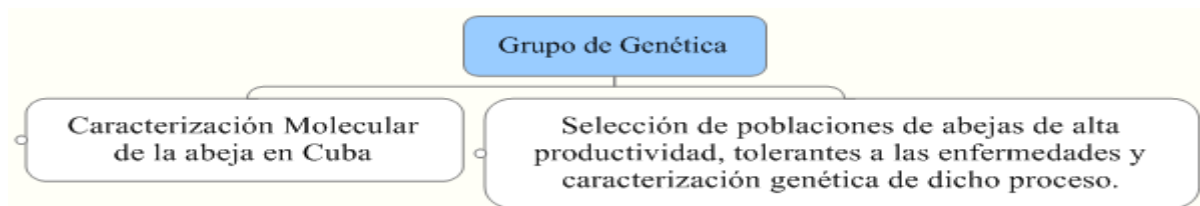


Figura 5: División del Grupo de Trabajo de Genética según la temática. Fuente: Elaboración propia.

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



Figura 6: División del Grupo de Flora Melífera según la temática. Fuente: Elaboración propia.

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

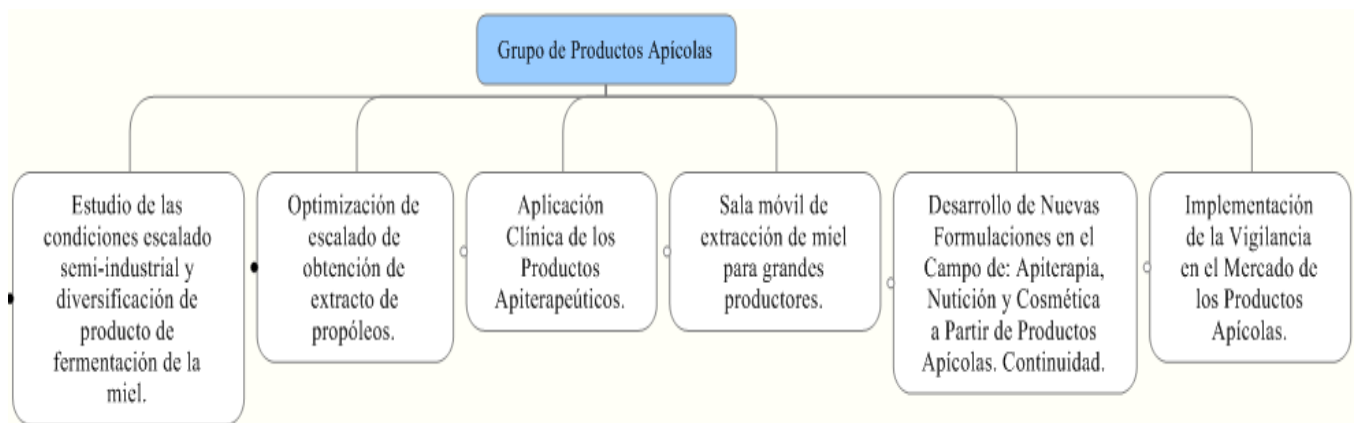


Figura 7: División del Grupo de Trabajo de Productos Apícolas según las temáticas que abarca. Fuente: Elaboración propia.

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



Figura 8: Proyecto del Grupo de Trabajo de Salud Apícola. Fuente: Elaboración propia.

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



Figura 9: División de la Actividad de Calidad según los Tipos de Actividad que la conforman. Fuente: Elaboración propia.

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



Figura 10: División de la Actividad de Desarrollo según los Tipos de Actividad que la integran. Fuente: Elaboración propia.

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



Figura 11: División de la Actividad Económica según los Tipos de Actividad que comprende. Fuente: Elaboración propia.

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

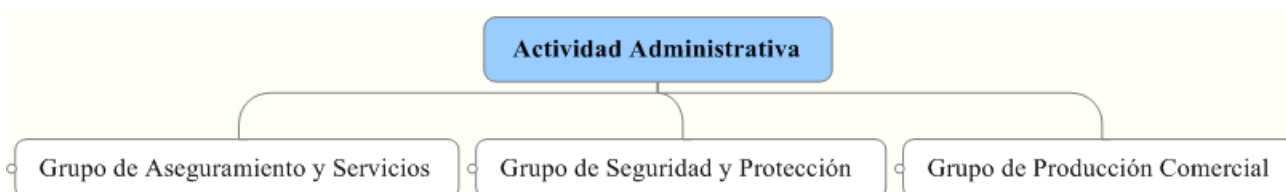


Figura 12: División de la Actividad Administrativa según los Tipos de Actividad que comprende. Fuente: Elaboración propia.

Al aplicar el criterio Tipo de Vínculo con la Organización, a los usuarios externos se obtuvieron las siguientes categorías: Reguladores, Suministradores, Colaboradores y Clientes, su análisis no se incluye en el presente artículo puesto que las características que presenta el Centro de Información

en este momento no posibilita diseñar servicios para todos los segmentos de usuarios, por lo que se priorizan algunos segmentos de los usuarios internos, véanse los siguientes procesos.

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

- Una vez concluido este proceso, quedan conformados los segmentos o categorías de usuarios que integran el CIAPI según sus necesidades de formación e información como reflejan los gráficos expuestos y cuya descripción se ha realizado durante el proceso.
- Como resultado de este proceso se obtiene un nuevo campo a agregar en el Registro de Usuarios Potenciales propuesto en el proceso anterior, el que debe ampliarse con el campo de datos de a cuál categoría o segmento pertenece cada usuario, pudiendo pertenecer a varios. Se debe considerar que el sistema de segmentos o grupos cambia en forma dinámica debido a fusiones, divisiones, nuevas integraciones, desactivación de los grupos, etc. y también la pertenencia de un usuario o cliente a unos u otros como resultado de ingresos, egresos u otros movimientos, por lo que esta información debe registrarse y actualizarse permanentemente.

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

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

- Tipo de Actividad y su incidencia en la toma de decisiones de la Organización.
- Incidencia de su actividad en la calidad de los resultados en el cumplimiento de las metas de la Organización.
- Temáticas priorizadas de la actividad.

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

Las técnicas utilizadas fueron: el análisis documental y la entrevista.

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

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

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

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

Como resultado de este proceso se determinan los segmentos priorizados según la incidencia y correspondencia de su actividad en el cumplimiento de la Misión y Objetivos de la Organización, para la posterior determinación de sus necesidades de formación e información específicas. Los

segmentos priorizados son: el Consejo Científico y los proyectos: (02 34) Caracterización molecular de la abeja en Cuba y el (02 05) Sistema de Información Geográfica (SIGA).

Como resultado de este proceso, el Registro de Usuarios Potenciales, donde ya aparece el universo de usuarios potenciales ordenado por segmentos, se puede ampliar con el campo de datos del nivel de prioridad al que pertenece cada usuario o grupo. Por determinados criterios de la organización, situaciones coyunturales, o cambios ocurridos en los usuarios potenciales, las prioridades se modifican en forma dinámica, por lo que una vez más, se destaca la conveniencia de registrar y mantener actualizada esta información permanentemente.

Proceso 5: Definición de la política diferencial de la oferta.

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

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

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

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

- Temática.
- Canal de comunicación.
- Frecuencia.
- Nivel de actualización de los datos o la información que se requieren.
- Forma de presentación de la información (Datos, bibliografía, resúmenes, reseñas, artículos, información señal y Tipo de portador: mapas, modelos, discos, dispositivos de almacenamiento, etc.)

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

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

Las técnicas utilizadas fueron: el análisis documental y la entrevista.

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

- Diseminación de toda información institucional referente a la investigación, tales como los lineamientos de investigación recibidos del CITMA y el MINAG, los proyectos, los informes parciales o finales de los proyectos de Investigación, Desarrollo y Calidad, etc. Diseminar mensualmente estas informaciones en formato digital y formato impreso para su posterior discusión.
- Establecimiento de un servicio de información señal ante la presencia de una nueva regulación o actividad que afecte o pueda afectar, las funciones pre-establecidas del Consejo Científico, y de algún aspecto relacionado con la investigación o los investigadores.
- Exposición en la intranet de la Organización de los documentos (proyectos, contratos multilaterales de Investigación-Desarrollo e Innovación Tecnológica, los dictámenes, etc.), regulaciones o normativas, acuerdos, actas del Consejo Científico y toda información que sea pertinente al grupo priorizado y que se genera en la Organización. Actualización mensual de la intranet e inclusión de nuevos documentos y normativas recibidos.
- Brindar un servicio de búsqueda y recuperación de la información en la Intranet por palabra clave que permita al grupo acceder a la información que necesita.
- Gestión de información de interés para los miembros del Consejo Científico y diseminación de la misma mensualmente.

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

- Gestión de información digital referente a las temáticas que tratan los proyectos de investigación mencionados, con frecuencia diaria.
- Gestión de información bibliográfica con frecuencia trimestral (monografías, manuscritos, publicaciones seriadas) que respondan a las temáticas tratadas por dichos proyectos.
- Servicio de resúmenes. Canal: correo electrónico, fuente papel (informe), vía personal. Frecuencia: mensual.
- Diseminación de información de acuerdo a las temáticas de interés a través de los siguientes canales de comunicación: correo electrónico o dispositivo de almacenamiento, en caso de ser artículos en formato digital, vía personal, en caso de tratarse de bibliografía ubicada en el Centro de Información. Realizar la diseminación con frecuencia semanal.
- Coleccionar los materiales definidos como pertinentes y exponerlos a través de la intranet para su consulta posterior. Realización semanal.
- Servicio de información señal que alerte sobre las nuevas adquisiciones obtenidas sobre las temáticas que trata el área y que se hallan en el Centro de Información tomándose en cuenta los canales de comunicación siguientes: correo electrónico, teléfono, Intranet, vía personal.
- Diseminación de los artículos capturados por vía Internet referentes a las temáticas identificadas en el próximo paso y pertinente a los integrantes de los proyectos, previendo la existencia de problemas con la tecnología en el Centro. Se realiza con frecuencia semanal.

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

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

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

- Se determinan las variables a tener en cuenta para el diseño diferenciado de servicios para los segmentos priorizados, lo que se conoce también como política diferencial de la oferta.
- Se diseñan las propuestas de servicios orientados a los segmentos priorizados, estableciendo un nivel de profundización del servicio según su jerarquía (nivel 1).
- Se mantienen sin cambios los servicios para el resto de los grupos (nivel 2).

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

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

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

- Temáticas centrales relacionadas y subtemáticas, de los problemas y actividades de la Organización.
- Canales de comunicación que requiere la actividad (radio, TV, video, teléfono, fax, correo electrónico, página Web, Intranet, participación directa, etc.)Tiempo disponible para la actividad (diaria, mensual, etc.)
- Frecuencia.
- Formas de comunicación que implica la actividad (individual, equipo de trabajo, reunión, directa e indirecta).
- Forma de presentación de la información (datos, bibliografía, resúmenes, reseñas, artículos originales, información señal, Figuras, discos, etc.

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

- Temáticas: las temáticas sobre lo que necesitan obtener información de acuerdo a las actividades que realizan en la Organización.
- Fuente de los datos: de dónde es extraída la información, de qué fuentes provienen y qué origen tienen.
- Nivel de actualización de la información que se requiere: minutos, horas, días, meses, años.
- Tipo de información: cómo el usuario desea recibir la información (teórica, gráfica, diversa, digital, etc.)
- Dominio y fluidez en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: si el usuario tiene dominio y se desempeña con efectividad en el uso de bases de datos, búsqueda y recuperación de información en OPACs, Internet, etc.

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

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

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

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

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

1. Necesidad de aviso previo y disseminación de las regulaciones, normativas y resoluciones referentes a la investigación y a la apicultura emitidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, la Comisión Nacional de Grados Científicos, la Academia de Ciencias de Cuba, el MINAG, etc.
2. Sobre las temáticas a discutir posibles: los lineamientos de investigación recibidos del CITMA y el MINAG; los diferentes proyectos que se ejecutan en el Centro, los informes parciales o finales de dichos proyectos; sobre el Plan de Investigaciones; las marcas o patentes que resultan de las investigaciones; los trabajos de investigación con posibilidades de publicación; sobre los espacios de intercambio de conocimiento tales como seminarios, conferencias, eventos, congresos; la proyección y los planes de colaboración de la institución, así como sobre el desempeño de la reserva científica y los investigadores, sobre nuevas resoluciones o disposiciones que regulen la actividad investigativa y apícola.
3. Establecer diversas formas de presentación de la información atendiendo a la actividad que se realice o evalúe (Información señal al recibir una nueva regulación, resúmenes informativos sobre los temas en los que se enmarcan los proyectos, entre otras).
4. Recibir esta información mensualmente, previo a las reuniones del Consejo Científico.
5. Utilizar y explotar otros recursos como el sitio Web y la Intranet para la exposición de los resultados finales de investigación, explotación de otros canales de comunicación como el correo electrónico como vía alternativa de comunicación y de transmisión de la información señal.

Para la determinación de las necesidades específicas de los restantes segmentos² “(02 34)Caracterización molecular de la abeja en Cuba y el (02 05)Sistema de Información Geográfica (SIGA), se determinaron las 5 variables escogidas de las propuestas en los anexos del Modelo AMIGA a las que se hizo alusión en la descripción metodológica de este proceso, en el Capítulo I. Atendiendo a dichas variables se detectaron las siguientes necesidades de formación e información específicas para estos segmentos priorizados:

- Para los investigadores del Proyecto (02 34) Caracterización molecular de la abeja en Cuba:
 - Información sobre caracterización molecular de las líneas de abejas en el mundo.
 - Información internacional sobre técnicas de laboratorio actuales para la realización de la caracterización molecular.
 - Información sobre bases de datos internacionales que traten el tema de la caracterización molecular de las líneas de abejas.
- Para los investigadores del proyecto (02 05) Sistema de Información Geográfica (SIGA):
 - Información sobre Sistemas de Información para la Apicultura a nivel mundial.
 - Información sobre la localización en el territorio nacional de las plantas melíferas, las colmenas, los productores y todo lo relacionado con su trabajo.
 - Información sobre desarrollo y mejora tecnológica en la producción de miel a nivel internacional.

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

² Estos segmentos van a contar con variables similares puesto que todos son proyectos de investigación.

- Necesidad de obtener bibliografía actualizada semanal o quincenalmente, con la cual no cuentan las colecciones del Centro de Información.
- Necesidad de crear una política de gestión de información digital actualizada y su disseminación.
- Necesidad de establecer contactos con investigadores extranjeros que aborden líneas de investigación similares.
- Necesidad de capacitación y formación en la utilización de las Tecnologías de la Información (consulta a bases de datos on line, entrenamiento en la búsqueda y recuperación de la información en dichas bases de datos, utilización de los operadores booleanos, conocimientos sobre otros softwares pertinentes para la realización de sus actividades, etc.)
- Necesidad de establecer un punto de concentración de la información generada como resultado de otras áreas de investigación, y su conocimiento para su consulta.
- Necesidad de consultar la información en diversos formatos (digital o fuente papel).

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

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

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

Proceso 7: Diseño de las Ofertas.

Producto de la interacción con el usuario a la que se llegó en el desarrollo de esta investigación se realizó el diseño preliminar de una ficha que servirá como constancia y registro del servicio ofertado a los grupos priorizados, que pudiera incluirse en el registro de usuarios, perfeccionado, como resultado de los procesos anteriores, o hacerse de modo independiente según los recursos de la entidad de información y el nivel de automatización que hayan alcanzado sus procesos técnicos, y actualizarse según la dinámica de las necesidades.

Fuentes documentales: expedientes de los proyectos.

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

Conclusiones parciales del proceso de Diseño de las Ofertas:

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

CONCLUSIONES

1. El CIAPI debe asumir las nuevas transformaciones que trae aparejada la meta de construir sociedades basadas en el conocimiento y el aprendizaje. Por tanto, debe instrumentar nuevas formas de gestionar información, implantar políticas para la gestión del conocimiento, propiciar el desarrollo de personas con las capacidades para la comunicación, desarrollar el trabajo en equipo, determinar las necesidades de formación e información existentes y diseñar servicios a la medida grupales e individuales, incorporando entre sus metas el desarrollo de la cultura y el aprendizaje organizacional.
2. La aplicación del modelo AMIGA, mediante el procedimiento específico diseñado y puesto en práctica en la presente investigación ha permitido identificar las necesidades de formación e información del CIAPI, a nivel específico de los grupos seleccionados como priorizados, siendo este el caso del Consejo Científico y los proyectos “Caracterización molecular de la abeja en Cuba” y “Sistema de Información Geográfica (SIGA)” para los cuales se listaron sus necesidades temáticas, así como una relación de necesidades similares de formación y de servicios de información, lo que propició el diseño de servicios a la medida para estos grupos.
3. La investigación logra establecer y dejar formuladas, en forma aplicable, las bases metodológicas de cada proceso, pues detalla las variables, fuentes documentales y no documentales, técnicas, instrumentos y registros precisos para mantener actualizado en forma permanente, el estudio de las necesidades y el diseño de los servicios a la medida, y hacerlos extensivos a otros grupos que coyunturalmente se prioricen.

REFERENCIAS

- Delgado, S. L. (2005). La Gestión de Información y del Conocimiento, en el Perfeccionamiento Empresarial de la Empresa Eléctrica Matanzas. Universidad de La Habana. p.1-12.
- Núñez, I. (2002). Enfoque Teórico-Metodológico para la Determinación Dinámica de las Necesidades que deben atender los sistemas de Información en las organizaciones o comunidades. Tesis para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Información. Universidad de La Habana, Ciudad de La Habana, Cuba.
- Roig, I. (2007). El Sistema de Gestión de Información de la Consultoría de Negocios AVANTE: Un paso hacia la gestión del conocimiento. p. 1-10.
- UNESCO (2005) UNESCO World Report. Towards Knowledge Societies. París: UNESCO Publishing; p. 27.

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

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