

**PROPUESTA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA
ASIGNATURA ECONOMÍA POLÍTICA EN LA SALA DE
CIENCIAS SOCIALES DEL CENTRO DE INFORMACIÓN
CIENTÍFICO TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD DE MATANZAS
CAMILO CIENFUEGOS.**

Lic. Irina Suárez García

*Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Vía Blanca
Km.3, Matanzas, Cuba.*

Resumen

Se propone un plan de mejoras para la gestión de información en la asignatura Economía Política en el Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, para perfeccionar el servicio en dicho centro; elevando la eficiencia y logrando que exista correspondencia con los elementos que rigen la actividad, así como ubicando en la Sala de Ciencias Sociales los documentos que elaboran los profesores para el estudio de la asignatura. Se aplicó un diagnóstico para valorar el estado actual de la bibliografía sobre Economía Política y la percepción de usuarios y especialistas del Centro de Información acerca del servicio. Es utilizado como método de investigación el estudio de caso y se aplican técnicas que permitieron determinar los indicadores a tener en cuenta al analizar el problema. Se diseña un plan de mejoras con acciones que permitan incorporar al fondo bibliográfico de la sala bibliografía actualizada.

Palabras claves: *Gestión de información, Flujo de información, Recursos de información, Plan de mejoras*

INTRODUCCIÓN

Los servicios bibliotecológicos, proporcionan información, impulsan la generación del conocimiento para la búsqueda de soluciones a los problemas que enfrentan las organizaciones, analizan su impacto sobre los resultados de las organizaciones e influyen en el comportamiento de los individuos ante la información. La gestión de la información se relaciona directamente con la generación y la aplicación de estrategias, el establecimiento de políticas, así como con el desarrollo y formación de una cultura organizacional y social dirigida al uso racional, efectivo y eficiente de la información en función de los objetivos y metas de las organizaciones.

Las estrategias actuales deben responder a las nuevas demandas, resultantes de la aparición de tendencias gerenciales más modernas en las organizaciones y sobre todo a los cambios en el paradigma de los profesionales, que reconocen cada día la necesidad de la Gestión de Información en las organizaciones. Por tal motivo, en la creación de los nuevos sistemas de Gestión de la Información es imprescindible considerar las fuentes factográficas (datos), documentales y no documentales, los sistemas informáticos, la cultura de información, los modelos de comunicación, entre otros elementos, de forma tal que se pueda lograr la obtención de información sólida, confiable y actualizada que apoye el proceso de toma de decisiones en una organización.

Una buena gestión de información aporta beneficios que garantiza cambios en las organizaciones: brinda un mayor control de la información, una rápida localización de la documentación requerida, uniformidad de la documentación corporativa, acceso a los productos y servicios de información de valor agregado que puedan apoyar la toma de decisiones, soluciona los problemas de localización de las fuentes internas y externas, conocimiento por parte de todos los usuarios de todos los recursos disponibles, mejora la eficiencia en los procesos de la organización, aumento de la eficiencia y del nivel de excelencia operativa. En sentido general, la gestión de información garantiza el cambio de una entidad siempre y cuando se facilite el acceso de los individuos a la organización y se cree motivación e interés sobre los aspectos informativos y organizacionales que rigen la institución.

Las organizaciones de información no se encuentran exentas de la aplicación de técnicas efectivas de gestión de información que permitan gestionar los recursos con los que

cuentan en función de la satisfacción de los usuarios que la demandan. Una de estas instituciones es el Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, que se encarga de brindar servicios de información a los usuarios de dicha Universidad. La filosofía de trabajo de este centro se basa fundamentalmente en la prestación de servicios desde Salas Especializadas en distintas áreas del conocimiento: Ciencias Técnicas, Ciencias Sociales, Humanidades y Turismo que responden a su vez a las necesidades de información de estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad, así como a los recursos informacionales que atesoran.

Por la incidencia que tiene esta estructura en la Comunidad Universitaria, la diversidad de usuarios de la misma, la importancia de los servicios de información que se brindan, así como los propios objetivos institucionales del Centro de Información Científico Técnica; se hace necesario lograr un nivel de especialización superior en la Gestión de Información y en los servicios de forma que se encuentren aterrizados a las necesidades de información de los usuarios específicos del centro.

Después de efectuado un análisis de los Planes de Estudios de las diferentes carreras que se estudian en la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos se pudo observar que todos los estudiantes reciben la asignatura Economía Política como parte de su preparación general integral, pero los estudiantes y profesores cuentan con escaso material bibliográfico actualizado para estudiar, desarrollar e impartir la temática.

Así mismo al realizar entrevistas a profesores que imparten la asignatura, y aplicarse encuestas a estudiantes de todas las especialidades y a trabajadoras del Centro de Información Científico Técnica, se demuestra que la bibliografía y los materiales de consulta de esta asignatura se encuentran ubicados en la sala de Ciencias Sociales del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad. Por razones económicas que ha venido enfrentando el centro, la adquisición de bibliografía actualizada sobre esta temática se ha visto afectada. Esto provoca que estudiantes y profesores presenten dificultades en el momento de consultar y buscar información sobre el tema. De ahí que los profesores generalmente elaboren documentos y materiales complementarios para el estudio de la asignatura Economía Política de forma general y realicen búsquedas de información actualizada en Internet sobre los contenidos de estudio, que posteriormente ubican en la Plataforma Educativa Claroline para suplir, de alguna manera la carencia de libros.

DESARROLLO

La revolución de la información ha ido penetrando progresivamente en todas las esferas de la actividad humana, transformando las maneras de realización de sus procesos y precisando de una gestión y organización de la información en los diferentes sectores, abarcando las más diversas sociedades, culturas y niveles de desarrollo.

Por tal motivo, la información deviene en un recurso de vital importancia para las organizaciones contemporáneas, razón por la cual suele ser ubicada al mismo nivel de otros como los humanos, económicos o materiales. Este recurso intangible, ha pasado a jugar un papel fundamental para desarrollar procesos organizacionales, y tomar decisiones en la organización, por lo que para obtener un máximo beneficio del mismo es necesario su tratamiento y organización.

La gestión de información de las organizaciones exige de un conocimiento profundo de la organización. El dominio de las estrategias organizacionales, la misión, visión, objetivos estratégicos y los valores organizacionales resultan vitales para su implementación. También resultan de vital importancia el conocimiento de la estructura, funciones y personas que la integran. Para el éxito del proceso, hay que analizar el cómo se utiliza o no se utiliza la información, por quiénes y para qué, cómo fluye o no.

Para Bonitz, Manfred "...la información es parte de una reflexión diferente de los factores materiales y energéticos, que es percibida por los sistemas materiales en una etapa organizativa definida y tan voluminosa que puede almacenarse, procesarse y utilizarse con posterioridad para mantener su control, y se expresa en mensajes ordenados respecto a la probabilidad de uno u otro hecho entre la multitud de acontecimientos de una naturaleza dada". (citado por: Vizcaya Alonso, D., 2003, 49)

Se infiere de esta definición que la información es parte indisoluble de la vida de una institución, siendo su razón de ser, su punto de partida y fin de los procesos informacionales que derivan necesariamente sus servicios, diseñados de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Numerosos autores han definido la gestión de información, pero la Dra. Gloria Ponjuán, en su libro *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*; se apoya en la definición dada por Woodman donde considera que "Gestión de Información es todo lo realizado 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". (citado por: Ponjuán Dante, /s.a./)

Por su parte Fairer-Wessels define que "la gestión de información es vista como la planificación, organización, dirección y control de la información dentro de un sistema abierto" (Fairer-Wessels, 1997)

Solórzano plantea que "se puede entender por gestión de información el conjunto de acciones proyectadas y ejecutadas _apoyadas en el sistema de información_ para formalizar, estructurar e impulsar la aplicación del recurso información en aras de apoyar la productividad y, por tanto, hacer competitivo un negocio o una empresa en un entorno cada vez más basado en productos y servicios de información". (citado por: Barrios, /s.a./)

La gestión de información y sus recursos. Parte I., sustenta la valoración dada por Gloria Ponjuán cuando se última se refiere a que "la gestión de información constituye el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información (denominada también recurso de recursos) dentro y para la sociedad a la que sirve". (citado por: Barrios, /s.a./)

Si analizamos los conceptos antes enunciados se puede entender que para la gestión de información es necesario adoptar acciones que faciliten la obtención de los documentos e informaciones precisas, en un tiempo eficaz; para que el personal indicado, pueda proyectar y ejecutar las acciones adecuadas, de acuerdo a las necesidades identificadas por parte de profesores y estudiantes.

Cuando hablamos de información y de su gestión, entonces es preciso entenderla como recurso. Según Horton, F. W. "cuando se utiliza en singular significa la información en sí, el contenido. Por ejemplo, la información en un fichero o registro, o en un producto o servicio de información tal como una publicación." (citado por: Ponjuán Dante, /s.a./)

Del ciclo de vida de la información se infiere que el principal objetivo de esta es convertir los datos en conocimiento, entendiéndose por este al "proceso en virtud del cual la realidad se refleja y se reproduce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se haya indisolublemente unido a la actividad práctica." (Rosenthal et al., 1981). Siguiendo este enfoque se puede plantear que el ciclo de vida de la información evidencia el tránsito dialéctico de un estado a otro en una actividad.

Para poder desarrollar la gestión de información dentro de una organización se debe considerar como estrategia el atribuirle a la información su verdadero valor intelectual, sin perder de vista el monetario; entender los procesos que abarcan la gestión de información como acciones que se deben implementar en la práctica para sacar el mayor provecho de los nuevos productos y servicios y, finalmente, interiorizar que una efectiva gestión informativa constituye la base para tener una organización de información mucho más competitiva e innovadora, con profesionales

especializados, capaces de transmitir al usuario, el verdadero sentido de poder que encierra la misma.

Comportamiento de los recursos de información en las organizaciones de información.

La organización es un sistema constituido por un conjunto de recursos tangibles e intangibles, que operan tanto en el ambiente interno y externo de la misma. En la medida en que los recursos se empleen en función de la organización permanente de su utilización, mejorarán las condiciones de su gestión y por ende sus resultados.

Las bibliotecas, centros de información y organizaciones en general cuando manejan un gran volumen de informaciones, son considerados un recurso.

Los recursos de información son un “Conjunto de información, formal e informal, de procedencia externa o ambiental, interna o corporativa, que se halla en toda organización.” (Glosario sobre auditorías de información, 2007)

El recurso de información: es toda la información en sí, el contenido, la información en un fichero o registro o en un producto o servicios de informaciones tal como una publicación. (Biblioteca Médica Nacional, 1996)

Recursos de información: son todas las herramientas, equipos, suministros, facilidades físicas y otros recursos utilizados por una empresa; así como el capital, la inversión y gastos involucrados en proveer los mencionados recursos de apoyo. (Biblioteca Médica Nacional, 1996)

O sea que la información es el recurso más valioso con que cuentan las organizaciones; por lo que se requiere tener un control y una contabilización de la misma. Por lo cual, resulta indispensable desarrollarla y generarla.

A la vez, es necesario establecer políticas para el acceso, la responsabilidad y la propiedad de los diversos tipos de información, de forma tal, que permitan orientar el uso y acceso, evitar solicitudes redundantes, estimular las respuestas, evitar los conflictos informacionales y asegurar una mayor eficacia en el manejo de este recurso.

Un sistema de información es un sistema particular en el que tanto su entrada como su salida está constituida por información cuyos portadores pueden ser cualquier objeto material natural o artificial, el hombre mismo o cualquier otro portador como libros, publicaciones seriadas, manuscritos, cintas de sonido o video, discos compactos, etc.,

donde el hombre plasma información captada o generada por él y cuyo objetivo es que con sus salidas llegue la misma a otro objeto de esta naturaleza. Siendo un servicio o un producto informativo en estos sistemas.

Un servicio se organiza con el fin de satisfacer una necesidad conocida. El servicio es intangible y produce algo intangible que satisface una necesidad; los servicios son actividades, beneficios, que una parte ofrece a otra. Su fin es satisfacer una necesidad. En esencia son intangibles pero su producción puede estar ligada a un bien o producto físico, el que a su vez puede generar un nuevo servicio.

El elemento fundamental en un servicio de información es el usuario que satisface con él sus necesidades, intereses y demandas informativas. Su finalidad no es el servicio como tal, sino la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, las cuales deben satisfacerse de forma creciente. Esto se logra elevando al máximo su calidad y la de los productos que entrega a los procesos involucrados en el mismo.

Se diseña para responder a objetivos concretos, en su operación, se intenta comprobar el grado de eficiencia del mismo. Por tanto su uso constituye el elemento vital de ellos.

Según Muñoz Cruz “un sistema de información es un conjunto de elementos o componentes relacionados con la información que interaccionan entre sí para lograr un objetivo: facilitar y/o recuperar información”. (citado por: Ponjuán Dante, 2004)

Concebir un sistema de información, requiere no sólo destacar las acciones que se establecen entre quien lo da y quien lo recibe, sino también, sobre toda una serie de procesos que son necesarios para que esto se lleve a cabo y que forman parte de la competencia de la institución que brinda el servicio.

Las entidades deben proporcionar acceso a una serie de recursos de información capaces de satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios en lo relativo a la información, la cultura, el ocio y la formación, así como en lo que atañe a la toma de decisiones.

Por problemas con el financiamiento en CUC para la adquisición de bibliografía actualizada sobre Economía Política el Centro de Información Científico Técnica se ha visto afectado, provocando que existan dificultades al buscar o consultar información sobre el tema, por parte de profesores y estudiantes. Para ello el proceso de selección de los recursos de información que el Centro de Información Científico Técnica de la

Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos pone a su disposición debe reflejar la diversidad de opiniones y experiencias. Para ello se hace necesaria la creación de una adecuada Política de Desarrollo de Colecciones para poder incorporar al fondo bibliográfico de la Sala de Ciencias Sociales mayor cantidad de bibliografía sobre Economía Política, elevándose la disponibilidad de los Recursos informativos.

Importancia de los flujos de información para las organizaciones de información.

En medio de esta situación cada vez más apresurada, rodeada de enormes volúmenes de información que se generan e incrementan cada día, es preciso dominar cómo utilizar todos estos conocimientos, introducirse en los nuevos paradigmas y adaptarse a los cambios; utilizando estratégicamente la información relevante ante una toma de decisiones, saber qué hacer con la información tanto científica y tecnológica, como operativa y funcional de las organizaciones. Surge entonces la necesidad de que las organizaciones cuenten con novedosos sistemas de gestión de información que les permitan transformar datos en conocimiento de valor estratégico, tanto para apoyar sus operaciones organizacionales como para orientar sus investigaciones.

El uso de estos sistemas es muy importante, porque permiten esclarecer elementales procesos dentro de la gestión de información, en función de sus intereses y propósitos. Pueden existir sistemas que requieran, para su funcionamiento, una previa identificación de usuarios y su tipología, se debe conocer sus diferentes necesidades informativas, sus prioridades, preferencias de idiomas, horas de lectura, suministro de información, conocer todos los procesos de una organización, la naturaleza de la información, el recorrido de la información entre los procesos y las personas, los usuarios con privilegios, los tiempos de consulta y las fechas de entrega de reportes e informes, en fin todo el algoritmo de pasos que una organización ejecuta para su funcionamiento eficiente.

Un aspecto esencial en la implantación de estos sistemas es que su diseño, desarrollo y aplicación, no debe estar orientado exclusivamente al almacenamiento de información, sino a obtener resultados de la misma. Su objetivo primordial, el procesamiento, la aplicación de diferentes indicadores, su análisis e inferencia, entre otros factores, son sus principales fortalezas. Por esta razón, es necesario resaltar que no basta con acopiar mucha información si no se realizan estudios y análisis con ella en beneficio de cualquier toma de decisiones. Su abundancia provoca que, pese a estar atento a muchos

aspectos, se pasen por alto aquellas señales claves que pudieran anticipar el devenir y los cambios significativos del entorno.

Los flujos de información son de vital importancia para la comprensión de los procesos, porque acompañan a cada uno de los que se producen en cualquier sistema. Constituyen sus entradas y salidas desde y hacia otro proceso o entidad. Son indispensables para la coordinación, organización, control e integración organizacional.

En el *Glosario de términos bibliotecológicos y de ciencias de la información* se define un flujo de información como “La secuencia lógica de los procesos para representar los límites del sistema en estudio y mostrar el movimiento de los datos y su transformación en el sistema”. (Biblioteca Médica Nacional, 1996)

El flujo de información no es más que el movimiento de la información, resultado de una acción, actividad o proceso. Este puede producirse en distintas direcciones y con diferentes sentidos, desde y hacia el interior o exterior de una o varias entidades (procesos, personas, sistemas, programas o unidades organizativas) para influir en ellas y transformar su estado. Por tanto, si los flujos transforman el estado de cualquier entidad, estos deben gestionarse en función de satisfacer los requerimientos y las particularidades del sistema al que pertenecen.

Itami H. identifica tres tipos básicos de flujos de información en relación con el ámbito donde se desarrollan. (citado por: Villardefrancos Álvarez, 2002)

- *Flujos de información del entorno.* La información procede del ambiente externo y ésta se consume de una forma u otra.
- *Flujos internos de información.* El movimiento de información ocurre en la organización.
- *Flujos de información corporativa.* La información corporativa va desde la organización hacia el entorno. El flujo de información corporativa deviene en productos y servicios que brinda la organización.

Según la dirección de los flujos internos de información, estos pueden clasificarse como:

- *Flujo vertical.* Se produce entre los niveles de la alta dirección y niveles inferiores y entre estos y los trabajadores de la organización. Puede ser ascendente o descendente, en dependencia de su dirección.
- *Flujo horizontal.* Ocurre en paralelo entre dos o varias entidades en un mismo nivel.
- *Flujo transversal.* Atraviesa toda la organización, por ejemplo, por medio de su intranet.

Teniendo en cuenta todo lo planteado hasta aquí, podemos concluir que las habilidades de identificar y manejar los flujos, permite a las organizaciones de información utilizar los recursos y concederle fortalezas para poder elevar la eficiencia de sus procesos, satisfacer las necesidades internas y externas, así como la posibilidad de prepararse para enfrentar los cambios que se presenten.

La identificación, conocimiento y valoración de cómo fluye la información en el CICT de la UMCC, propicia las condiciones para que los estudiantes, profesores e investigadores que asisten a este centro encuentren la información que necesitan oportunamente, la compartan y la utilicen en su trabajo diario e investigativo. Es imprescindible que el movimiento de los flujos de información transforme el estado actual de los fondos bibliotecológicos que se encuentran en la Sala de Ciencias Sociales, estos deben gestionarse en función de satisfacer los requerimientos y las particularidades de las necesidades informativas de los usuarios.

Servicios que presta la Sala de Ciencias Sociales.

La era de la información, las comunicaciones y la informática han arrojado cambios significativos en la actividad informativa. Lo que hasta hace unos años se denominaba gestión de información ha evolucionado a términos mucho más revolucionarios como gestión del conocimiento y gestión de la inteligencia y el aprendizaje, llevando entonces a un rediseño y ordenamiento de los servicios de información que hasta la fecha se desarrollaban en todas las entidades.

Estos cambios presuponen una tipificación de la necesidad de información de cada usuario y/o cliente; permitiendo estudiar con profundidad sus necesidades y a su vez la posibilidad de potenciar la inteligencia y el conocimiento a un nivel empresarial, corporativo y social.

Las instituciones de información son organizaciones que prestan servicios a sus clientes, individuales o corporativos, diseñados supuestamente de acuerdo con las demandas y necesidades de los usuarios. Son instituciones cuya función principal es la gestión del conocimiento. Estas instituciones han sufrido cambios, los principales han estado asociados a momentos tales como: la invención de computadoras y las telecomunicaciones, el aumento del volumen, las dificultades para la adquisición de fuentes; el incontable número de fuentes a revisar y analizar en diversas lenguas y formatos, todo ello hace que sea necesario pensar en un reordenamiento de la información y su recuperación.

Después de ser analizada la situación que presenta el uso, manejo y la adquisición de la información referente a la asignatura de Economía Política se determinó la necesidad de desarrollar una investigación que permita mejorar la Gestión de Información para la asignatura Economía Política en el Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”

El Centro de Información Científico-Técnica fundado en el año 1975, se encuentra subordinado a la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado. Cuenta con 28 trabajadores, 10 de ellos con nivel superior, con experiencia en la actividad científico informativa. Tiene cuatro salas especializadas: Ciencias Técnicas, Humanidades, Internet, Turismo y Ciencias Sociales. Esta última es objeto de nuestra investigación; que brindan diversos servicios y productos que han sido diseñados teniendo en cuenta los intereses y necesidades informativas de estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad. Durante los últimos años se han dedicado esfuerzos a fortalecer su actividad con la aplicación de las Tecnologías de la Información, trabajando en virtud de crear productos informativos con valor agregado que respondan a las necesidades actuales de desarrollo de la Universidad.

Este centro fue concebido con el objetivo de garantizar la Información Científico-Técnica actualizada que demanda la formación integral de los profesionales que conforman la universidad, el desarrollo de las investigaciones, la superación continua de los graduados universitarios y cuadros, la ciencia e innovación tecnológica y la extensión universitaria, aplicando las nuevas tecnologías de la información y apoyando el avance de la sociedad matancera y cubana.

La Sala de Ciencias Sociales del Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, fue creada en el año 1993, diseñada con el objetivo de brindar información bibliográfica actualizada en diferentes soportes. Atesora toda la bibliografía relacionada con el perfil de las Ciencias Sociales.

Los usuarios que a ella asisten son fundamentalmente estudiantes, tanto de cursos diurnos, regular por encuentro, educación a distancia, cursos de postgrado y maestrías, así como profesores y directivos de la institución que requieren de una información muy variada que responde a los intereses profesionales y personales de cada uno de ellos.

Servicios de Información que brinda:

- *Préstamo y consulta de documentos en la sala:* Consiste en el préstamo de documentos y su consulta en la sala de lectura. Es una necesidad que presentan todas las categorías de usuarios en un momento dado de su actividad.

Tiene como objetivo garantizar el aseguramiento informativo para cubrir las demandas de los usuarios, mediante la entrega de los documentos que existen en el fondo de la institución o en los fondos de aquellas instituciones con las que se mantienen relaciones de préstamo interbibliotecario o de intercambio de reproducciones para su consulta en el local del centro. Este servicio se le brinda a todo tipo de usuario en las distintas salas de la biblioteca. (Fonte Pacheco, M., 2002)

- *Préstamo externo o servicio circulante:* Es el préstamo de documentos a los usuarios por un período de quince días. Es una de las modalidades de los servicios que organizan las instituciones de información para facilitar el uso de los documentos fuera del centro. Permite al usuario un empleo más flexible del tiempo que utiliza en la consulta de documentos, puesto que no tiene que estar sujeto a los horarios establecidos por los servicios de consulta en el centro. Satisface las mismas necesidades informativas que el servicio de consulta de documentos en Salas de Lectura y al igual que éste último, puede responder a ellas directa o indirectamente. Se presta principalmente en bibliotecas y centros de información. Este servicio se le brinda a todo tipo de usuario en las distintas salas de la biblioteca, teniendo el carné que lo acredita como usuario de la biblioteca. (Fonte Pacheco, M., 2002)

- *Información en CD*: La información registrada en los CD puede ser consultada en la Sala de Lectura desde la computadora por los distintos usuarios. (Fonte Pacheco, M., 2002)
- *Consulta de Bases de Datos automatizadas*: Es un servicio especializado que se ofrece a los usuarios a través de las computadoras conectadas a la red sobre las diferentes Bases de Datos con que cuenta nuestro centro. Para ello el usuario accede a través del Sitio Web de la biblioteca de la Universidad. Este servicio se le brinda a todo tipo de usuario en las distintas salas de la biblioteca. Internet no se le brinda de forma directa a “todo tipo de usuarios”, las especialistas de las salas se encargan de realizar búsquedas a aquellos estudiantes que no tienen acceso al servicio. (Fonte Pacheco, M., 2002)
- *Diseminación selectiva de la información*: Es un servicio diseñado especialmente para aquellos profesores e investigadores que desarrollan alguna línea de investigación en la universidad. También pueden disfrutarlo aquellos usuarios que siguiendo determinados criterios, el especialista de la sala considera que son merecedores del mismo. Se le puede llamar servicio de puesta al día, ya que está destinado a facilitar a los investigadores para que estén al día de la bibliografía publicada en sus campos respectivos. El investigador define al bibliotecario sus necesidades de información y éste debe crear el perfil de cada investigador. El mismo se le brinda actualmente solo a profesores investigadores con un campo de investigación previamente definido. (Fonte Pacheco, M., 2002)
- *Servicio de Referencia*: *Servicio de Referencia*: Es el servicio que se brinda a los usuarios a través de la consulta en la Sala de Lectura mediante las obras de referencia: anuarios, atlas, diccionarios, enciclopedias, entre otras. Servicio muy solicitado especialmente por estudiantes y profesores.
- *Préstamo Interbibliotecario*: Los usuarios tienen acceso a documentos que pertenecen a los fondos de otras instituciones de información mediante un préstamo recíproco entre ambas. (Fonte Pacheco, M., 2002)
- *Registros de información*: Se clasifica como uno de los servicios que organizan las instituciones de información para facilitar la consulta de documentos en salas puesto que estos materiales generalmente no circulan. Es un servicio útil a todas

las categorías de usuarios, muy solicitado por estudiantes. (Fonte Pacheco, M., 2002)

Para lograr la valoración de las distintas variantes de la asignatura Economía Política se consultó a las siguientes profesoras: Dra. Caridad Alonso Camaraza (Departamento Economía, Facultad Industrial- Economía), MSc. Odalis Peñate López (Departamento Marxismo, Facultad Ciencias Sociales y Humanidades), Lic. Katia Otero Ortega (Departamento Economía, Facultad Industrial- Economía) y Lic. Amarelys Zamora Díaz (Departamento Marxismo, Facultad Ciencias Sociales y Humanidades).

La Economía Política es una de las asignaturas que está presente en los planes de estudio de todas las carreras que se estudian en la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos; en el caso específico de las de Ciencias Técnicas la Economía Política forma parte de un conjunto de asignaturas que conforman la disciplina de Teoría Económica. Las asignaturas que forman este plan de Teoría Económica son: Introducción a la Economía, Economía Política I, Economía Política II, Historia Económica Universal, Economía Política III, Historia Económica de Cuba, Pensamiento Económico Universal, Pensamiento Económico Cubano.

La disciplina Teoría Económica se imparte a los estudiantes de las carreras técnicas como es el caso de: Licenciatura en Economía, Licenciatura en Contabilidad, Licenciatura en Turismo e Ingeniería Industrial.

Los contenidos que abordan permiten trabajar sobre las estrategias de recursos humanos, tecnologías y dirección. Permite que el Contador analice su comportamiento desde el punto de vista ético, profesional, social y familiar. Enriquece los valores profesionales y humanos de los estudiantes.

El caso específico de las carreras humanísticas reciben los contenidos divididos en dos asignaturas, Economía Política I abarca todo el estudio del capitalismo, para la mejor comprensión de la asignatura se divide en dos fases capitalismo premonopolista y capitalismo monopolista. La asignatura Economía Política II tiene como objeto de estudio el sistema de relaciones de producción socialistas que proporciona la teoría general que sirve de base metodológica para las diversas ciencias sociales que abordan el resto de las relaciones sociales (ciencias históricas, jurídicas, etc.)

Metodología empleada

En el nivel teórico se utilizaron los métodos: inducción – deducción, análisis – síntesis y histórico – lógico.

Por ser esta investigación un trabajo bibliotecológico especializado en la Gestión de Información en una asignatura específica, se debe considerar como un estudio de caso. Concibiéndose éste como diseño y método básico, por ocupar el papel rector en el sistema de métodos concebidos.

Este método facilitó determinar que la bibliografía de Economía Política que se encuentra en Centro de Información Científico Técnico no satisface toda la demanda informativa de los estudiantes y profesores. Las redes de biblioteca no suministran las fuentes de información más actualizadas sobre Economía Política al Centro de Información de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. La bibliografía no cuenta con un nivel alto de actualización. En ocasiones hay pocos ejemplares de los títulos más utilizados. Existen dificultades para acceder a la información más reciente que tributa al tema objeto de estudio por diversas cuestiones, entre las que se pueden mencionar: falta de preparación de estudiantes para realizar búsquedas en el catálogo, bases de datos, biblioteca virtual Atenea y Claroline; el personal técnico que trabaja en la Sala de Ciencias Sociales no tiene la habilidad requerida para prestar el servicio; no se brinda el servicio de referencia a estudiantes y profesores que respondan a las necesidades demandadas por el tema; no se verifica la bibliografía que existe en la sala de estudio por parte de los profesores antes de orientar los trabajos independientes y éstos no entregan documentos e información en general actualizada, para que puedan ser utilizadas por todos los usuarios en la Sala de Ciencias Sociales.

A través de este método se ilustra como el profesor está encargado de proporcionar a los estudiantes una amplia gama de documentos, con los cuales estos puedan desarrollar en el estudio independiente los objetivos que le plantean en clases; los mismos deben viabilizarse a través del Centro de Información, encargado de brindar el servicio de búsqueda bibliográfica, la organización de información mediante el personal técnico que en él trabaja gestionando los materiales más actualizados para que los estudiantes logren ampliar los conocimientos sobre el tema estudiado.

Durante el período de observación se pudo constatar, que producto a problemas económicos que ha venido enfrentando este centro universitario, la adquisición de bibliografía actualizada sobre la temática de Economía Política se ha visto afectada; considerándose por los catedráticos, en algunos casos, obsoleta. Esto ha provocado que estudiantes y profesores presenten dificultades a la hora de consultar y buscar información sobre el tema. De ahí que los profesores generalmente elaboren documentos y materiales complementarios para el estudio de la asignatura Economía Política de forma general y realicen búsquedas de información actualizada en Internet sobre los contenidos de estudio, que posteriormente ubican en la Plataforma Educativa Claroline para suplir, de alguna manera la carencia de libros y otro tipo de materiales.

La entrevista estructurada se les aplica a dos profesoras con experiencia en la actividad educativa, que atienden la asignatura de Economía Política en la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, una en las carreras técnicas y la otra en las humanísticas. (Lic. Katia Otero Ortega y Lic. Amarelys Zamora Díaz respectivamente).

Durante la misma se reafirma la pérdidas de libros y materiales, mutilaciones, dificultades para utilizar las revistas, escasas de los ejemplares, dificultades del personal técnico de la sala al no encontrar los documentos que se necesitan, pocos materiales para abordar el tema del socialismo – globalización – neoliberalismo, dificultades con algunos números de la Revista Cuba Socialista; existen algunas dificultades al orientara a los estudiantes en la biblioteca así como problemas de comunicación entre los departamentos que imparten la asignatura y la biblioteca.

Para determinar el criterio que tienen los usuarios (estudiantes) y el personal técnico que trabaja en el Centro de Información sobre las condiciones en que se encuentra el repositorio bibliográfico que corresponde a la asignatura Economía Política, las dificultades que obstaculizan el flujo oportuno de información y las gestiones que se realizan para obtener bibliografía actualizada sobre el tema objeto de estudio; se aplicó un cuestionario a 280 estudiantes de todas las especialidades que se encuentran cursando entre segundo y cuarto año de las distintas carreras que se estudian en la universidad y a 7 especialistas y técnicos de información con más de 10 años de experiencia, midiéndose 10 indicadores. Los mismos son evaluados por facultades en un

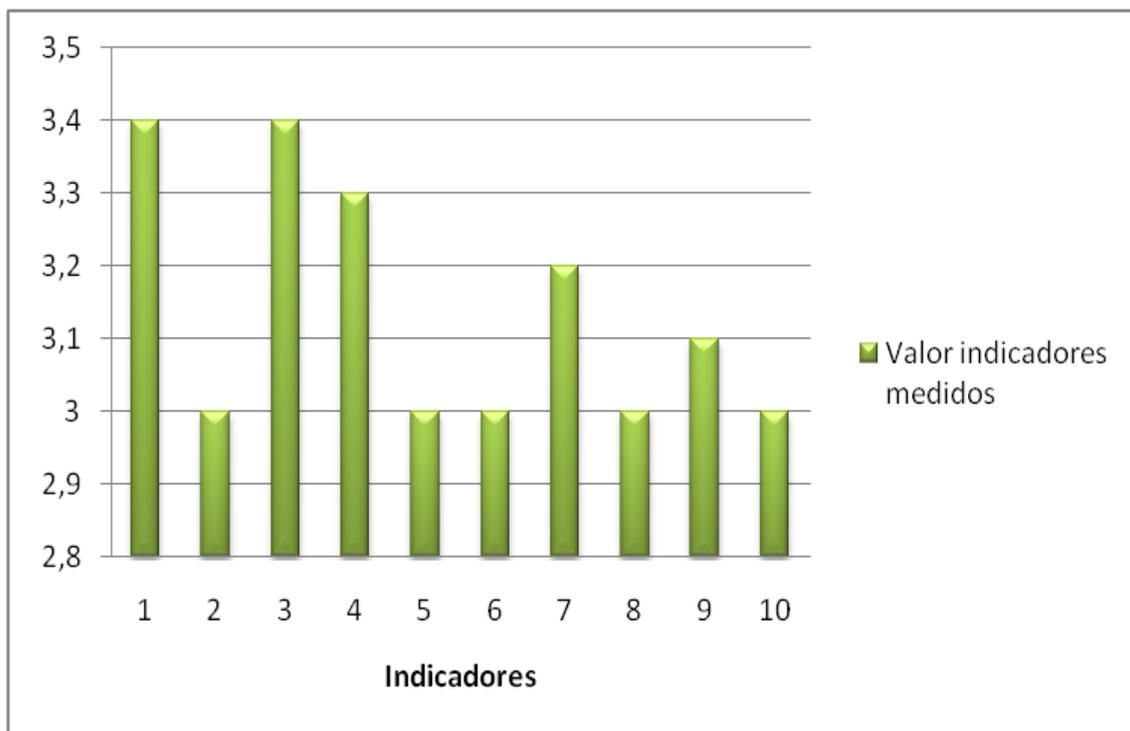
primer momento y posteriormente se calcula la media de cada uno de ellos, para determinar como se comportan de forma general en la universidad.

Los resultados son analizados teniendo en cuenta la siguiente escala:

1. **Nunca**
2. **Casi nunca**
3. **Con alguna frecuencia**
4. **Frecuentemente**
5. **Siempre**

Indicador	Valor	Evaluación
Existencia en el Centro de Información Científico Técnico de la bibliografía que les sugieren a los estudiantes en clases.	3.4	Con alguna frecuencia
Grado de actualización de la información relacionada con la asignatura de Economía Política.	2.8 \approx 3	Con alguna frecuencia
Nivel de satisfacción de la bibliografía de Economía Política que consultan en la biblioteca.	3.4	Con alguna frecuencia
Correspondencia entre la bibliografía existente en el CICT y los temas impartidos en clases.	3.3	Con alguna frecuencia
Existencia de la cantidad necesaria de materiales de consulta como para satisfacer las demandas de los estudiantes.	2.9 \approx 3	Con alguna frecuencia
El personal técnico facilita a los estudiantes la información más reciente llegada a la sala.	2.8 \approx 3	Con alguna frecuencia
Uso que hacen los estudiantes acerca del uso de las TICs para la consulta de materiales digitales, Internet, Claroline.	3.2	Con alguna frecuencia
Evaluación del servicio que brinda el personal técnico a los estudiantes y usuarios en general	2.9 \approx 3	Con alguna frecuencia

en la sala de Ciencias Sociales en cuanto a rapidez y pertinencia.		
Ayuda que brinda el personal técnico que trabaja en la Sala de Ciencias Sociales a los estudiantes al realizar las búsquedas en los catálogos y bases de datos automatizadas.	3.1	Con alguna frecuencia
Preparación del personal técnico que trabaja en la Sala de Ciencias Sociales para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.	2.6 ≈ 3	Con alguna frecuencia



Fundamentos teóricos del Plan de Mejoras.

La excelencia de una organización está condicionada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de si misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

La planificación de su estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta el Centro de Información Científico Técnica a la sociedad. Por ello se hace necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra actualmente el servicio de gestión de la información para la asignatura Economía Política. A partir de ello se ha determinado la estrategia a seguir para lograr que los usuarios que reciben este servicio lo puedan percibir de forma significativa, apoyándose en las fortalezas para de esta forma, superar las debilidades.

Para que la organización de información pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos trazados, se propone un plan de mejoras con la finalidad de solucionar los puntos débiles detectados en ella y atacar las debilidades planteando posibles soluciones al problema.

El desarrollo de un plan de mejoras posibilita definir mecanismos que le permitirán al Centro de Información Científico Técnico alcanzar las metas que se ha propuesto y le permitirá ocupar un lugar importante y reconocido dentro del entorno universitario. Este no constituye la solución final a las deficiencias detectadas, sino un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro del servicio de gestión y poder trabajar en la búsqueda de soluciones que generen mejores resultados a este proceso.

Para generar un plan de mejoras que esté acorde a las necesidades del Centro de Información Científico Técnico, es necesario involucrar a todo el personal que participa en el proceso de gestión que ofrece el Centro de Información Científico Técnica. Se requiere además del respaldo y la implicación de los profesores, investigadores, estudiantes y personal técnico universitario que, de una u otra forma, tienen relación con la actividad. Cuando se logre esta interacción, se logrará entonces identificar todos los elementos, situaciones y/o problemas que presenta la misma.

Como planteamiento de solución, se integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio de gestión percibido. Este plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas. Para su elaboración se establecieron los objetivos

que se propone alcanzar la institución y se diseñó la planificación de las tareas para conseguirlos.

El plan de mejoras debe permitir:

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas en el servicio de Gestión de la Información para la asignatura Economía Política.
- Identificar las acciones de mejoras a aplicar en este servicio disponiendo de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Analizar su viabilidad.
- Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- Negociar la estrategia a seguir.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión del servicio estudiado.
- Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad del servicio de Gestión de Información.

Para la elaboración del plan de mejoras se deben seguir determinados pasos: identificar el área de mejora, detectar las principales causas del problema, formular el objetivo, seleccionar las acciones de mejoras, realizar una planificación y llevar a cabo un seguimiento.

Confección del plan de mejoras.

Los objetivos del plan de mejoras propuesto son los siguientes:

- ❖ Incorporar al fondo bibliográfico de la sala de Ciencias Sociales mayor cantidad de bibliografía actualizada que respondan a las necesidades de la asignatura Economía Política.
- ❖ Capacitar a los estudiantes para realizar búsquedas bibliográficas en el catálogo y en bases de datos.
- ❖ Capacitar al personal técnico que trabaja en la sala de Ciencias Sociales para que brinden un servicio de calidad.
- ❖ Lograr un mayor movimiento de los flujos de información del entorno.
- ❖ Lograr el vínculo profesor – bibliotecario.
- ❖ Gestionar acciones para lograr mayor cantidad de ejemplares en algunos títulos priorizados.

- ❖ Gestionar la terminación de labores constructivas para ubicar computadoras en todas las salas del Centro de Información Científico Técnico.

Debilidad o necesidad	Acciones		Participan	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas			
1. Escasa bibliografía de Economía Política en el CICT.	1.1. Creación de una adecuada política de Desarrollo de Colecciones para que se incorpore al fondo bibliográfico mayor cantidad de bibliografía sobre Economía Política.	1. Estudio de necesidades de información. 2. Compra de documentos y libros.	Especialistas de las salas. Directora CICT, Grupo de trabajo de Selección, Adquisición y Canje, Especialistas de las Salas	Permanente Septiembre 2010	Especialistas de las Salas. Directora CICT
	1.2. Incorporación a las bases de datos remotas y a la Biblioteca Virtual Atenea las tesis de grado, maestrías y doctorados que se realicen en la Facultad de Industrial Economía sobre el tema Economía Política.	1. Indizar con profundidad las tesis de la temática, para una rápida recuperación. 2. Actualización de los registros que se incorporan.	Jefa Grupo de trabajo de Proceso de Proceso Especialista	Anual Mensual	Jefa Grupo de trabajo de Proceso Especialista
2. Desactualización de la bibliografía sobre Economía Política.	2.1. Actualización de la bibliografía.	1. Adquisición mediante diferentes vías de documentos actualizados sobre el tema.	Grupo de trabajo de Selección, Adquisición y Canje	Septiembre 2010	Jefa Departamento

Debilidad o necesidad	Acciones		Participan	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas			
3. Dificultades al consultar la bibliografía de Economía Política en la sala de Ciencias Sociales.	3.1. Capacitación de los estudiantes para realizar búsquedas en el catálogo y en bases de datos. 3.2. Capacitación del personal técnico para diseminar la información sobre el tema. 3.3. Motivación del personal técnico con el tema para brindar un buen servicio. 3.4. Realización del servicio de referencia relacionado con el tema.	2. Búsqueda de documentos actualizados con profesores que imparten la asignatura.	Especialista Sala de Ciencias Sociales	Mensual	Especialista Sala Ciencias Sociales
		1. Clases de educación de usuarios y de alfabetización informacional.	Directora CICT y Especialistas de las Salas.	Permanente	Directora CICT y Especialistas de las Salas.
		1. Cursos de disseminación de información.	Especialista principal	Semestral	Directora CICT
		1. Intercambio con trabajadores de mayor experiencia.	Especialista principal	Semestral	Especialista principal
		2. Participación en actividades y eventos donde se aborde la temática de Economía Política.	Especialista principal	Semestral	Especialista principal
		1. Cursos de preparación sobre Servicios de Información.	Especialista principal	Trimestral	Especialista principal

Debilidad o necesidad	Acciones		Participan	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas			
4. Comportamiento del flujo de la información en el CICT.	4.1. Acceso a la información más reciente sobre el tema.	1. Divulgación de los últimos documentos llegados a la sala de Ciencias Sociales sobre el tema, mediante las siguientes vías: intranet, correo electrónico, circulares a los departamentos, etc.	Especialista de la Sala de Ciencias Sociales	Cuando corresponda	Especialista de la Sala de Ciencias Sociales
		2. Estrechar el vínculo de los profesores que imparten la asignatura con el CICT.	Profesores	Permanente	Profesores
5. Correspondencia de la bibliografía orientada en las clases de Economía Política con la ya existente en la Biblioteca.	5.1. Verificación de la bibliografía por parte de los profesores antes de ser orientada.	1. Localización de la bibliografía por parte del personal técnico. De no existir tramitar la búsqueda por otras vías.	Personal técnico	Cuando corresponda	Jefa de Sala de Ciencias Sociales
		2. Coordinación con los profesores del Plan de seminarios de los estudiantes o a través del programa de estudios para que el personal técnico ponga a su disposición los materiales que puedan serles de utilidad.	Personal técnico y profesores	Cuando corresponda	Jefa de Sala de Ciencias Sociales

Debilidad o necesidad	Acciones		Participan	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas			
6. Número de materiales de consulta en relación con la demanda de información.	6.1. Insuficiencia en la cantidad de ejemplares de algunos títulos para satisfacer la demanda de información.	3. Entrega provisional, por parte de los profesores, de materiales orientados a los estudiantes.	Profesores	Cuando corresponda	Jefa de Sala de Ciencias Sociales
		1. Compra de varios ejemplares de un mismo título. Siempre que sea posible.	Grupo de trabajo de Selección, Adquisición y Canje	Anual	Grupo de trabajo de Selección Adquisición y Canje
		2. Fotocopiar documentos de escasos ejemplares. O situarlos en formato digital en la biblioteca virtual Atenea.	Directora CICT	Semestral	Directora CICT
		3. Gestión con otras entidades para suplir el déficit de documentos.	Grupo de trabajo de Selección, Adquisición y Canje	Semestral	Grupo de trabajo de Selección, Adquisición y Canje
7. Falta de computadoras en las diferentes salas de la biblioteca.	7.1. Facilidad de consultar fuentes de información en formato digital.	4. Gestión del préstamo interbibliotecario con otras entidades de la provincia.	Grupo de trabajo de Selección, Adquisición y Canje, Jefa de Sala de Ciencias Sociales	Permanente	Grupo de trabajo de Selección, Adquisición y Canje, Jefa de Sala de Ciencias Sociales
		1. Seguridad de los locales.	Directora CICT	Permanente	Directora CICT
		2. Gestión de mayor cantidad de computadoras para facilitar la consulta de documentos en sala por parte de estudiantes y profesores.	Directora CICT	Permanente	Directora CICT

CONCLUSIONES

Es imprescindible transformar adecuadamente la gestión de información realizada actualmente en relación con los fondos bibliotecológicos de la asignatura Economía Política en el Centro de Información Científico Técnica de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, en función de satisfacer las necesidades de información de los usuarios mediante la implementación del plan de mejoras propuesto, el cual contribuirá a elevar la calidad del servicio y la gestión de información en dicha asignatura teniendo en cuenta las debilidades detectadas.

Se recomienda diseñar un instrumento que permita evaluar la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado en la sala de Ciencias Sociales en relación a la temática de Economía Política. Y teniendo en cuenta dichos resultados poder aplicar el plan de mejoras diseñado, analizando otras asignaturas en las salas de estudio del propio centro.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.a.). Plan de mejoras. Herramienta de trabajo. [en línea]. [citado 11 mayo 2010]. Disponible en:
<http://www.uam.es/calidad/gabinete/evalinsti/FILOLOGCLASICA/planmejora.pdf>
- Barrios Fernández, N. /s.a./. La Gestión de información y sus recursos. Parte I. *Revista Bibliotecas Edición Especial 2001-2003*. [en línea]. Ciudad de La Habana [citado 7 septiembre 2009]. Disponible en:
http://www.bnjm.cult.cu/sitios/rev_biblioteca/bibliotecas_2001_03/pages/articulo5.htm
- ----- (2004). *La Gestión de información y sus recursos. (Parte II): Modelo para la gestión académica*. *Revista Bibliotecas* [en línea]. No. 1-2, Ciudad de La Habana [citado 7 septiembre 2009]. Disponible en:
http://www.google.com/cu/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=7&url=http%3A%2F%2Frevistas.mes.edu.cu%2F0006176X%2Farticulos%2F2004%2F0006176X0404.pdf%2Fat_download%2Ffile&ei=oFnDSujPHMjdIAfWtdnIBQ&rct=j&q=modelo+de+gestion+de+informacion+en+las+universidades+&usg=AFQjCNFQrVHM39p8ReSc2-k0Q9aWj5lbng
- Biblioteca Médica Nacional. (1996). *Glosario de términos bibliotecológicos y de ciencias de la información*. [en línea]. *Infomed*. (citado: 10 febrero 2010). Disponible en: <http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015>
- Bibliotecas, la tecnología y el mercado de la información. /s.a./. s.l. : s.n. 333 p.
- Bonitz, M. (1990). Las bases teóricas de la información-conocimiento-informática. *Internacional Forum of Information and Documentation*. Vol. 15, No. 2.

- Busha, Ch. H.; Harter, Stephen P. (2003). Métodos de investigación en bibliotecología. Técnicas e implementación. Ciudad de La Habana : Editorial Félix Varela. 408 p.
- Cano, V. (1998). De bibliotecario a gestor de Información. ¿Cambio de nombre o nuevas competencias? [en línea]. Tercer Encuentro de Directores y Segundo de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología del MERCOSUR. Santiago de Chile. Octubre 1998. [citado: 9 de abril del 2008]. Disponible en: http://209.85.173.104/search?q=cache:TW1kHd9TCs0J:www.utem.cl/deptogestinfo/4.doc+ordenamiento+de+la+gestion+de+informacion&hl=es&ct=clnk&cd=6&gl=cu&lr=lang_es.
- Capote Marrero, B.; González Machín, D.; Rodríguez Duran, E. (2004). La Gestión de información como herramienta fundamental en el desarrollo de los centros toxicológicos, *ACIMED*. [en línea]. Ciudad de La Habana. [citado 22 septiembre 2008]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352003000200003&script=sci_arttext
- Centro de Documentación e Información Educativa de Neuquén (2003). Gestión de la información en bibliotecas y unidades de información del sistema educativo. [en línea]. Neuquén, julio 2003. [citado 22 septiembre 2008]. Disponible en: <http://www.bnm.me.gov.ar/bera/jurisdicciones/jurisdiccionales/neuquen.pdf>
- Chaín Navarro, C. (1999). Gestión de información para la investigación en desarrollo y consolidación de las funciones del gestor como asesor y consultor para la ciencia y tecnología. *Revista Ciencias de la Información*. La Habana. Vol. 30, No. 4, p. 39-50.
- Cuba. Ministerio de Educación Superior /s.a./. Tabloide Maestría en Ciencias de la Educación. Modulo II. Primera Parte. La Habana. Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño.
- Enciclopedia UNIVERSAL El Periódico. (1989) t.18. Barcelona. PRINTER.
- España. Ministerio de Educación, Cultura, Deportes y las Comunidades Autónomas de España (2003). Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. En: Rojas Benítez, José Luis. Diseño de servicios de información. Selección de lecturas. La Habana : Editorial Félix Varela. p. 55-90
- Fairer-Wessels, F. A. (1997). Information Management Education: towards a Holistic Perspective. *South African Journal of Library and Information Science*. 2. p. 93-102.
- Fonte Pacheco, M. ; Guerrero Concepción, G. y Giráldez Domínguez, R. (2004). Diagnóstico y evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios. [en línea]. Monografías : Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”. [citado 7 septiembre 2008]. Disponible en: <http://10.34.32.49/monografias/monos/2004/OTROS/um04otr01.pdf>
- Glosario sobre auditorías de información (2007). El Documentalista Enredado: Biblioteconomía, Infonomía, Internet y Nuevas Tecnologías. [en línea]. [Citado 17 diciembre 2009]. Disponible en: <http://www.documentalistaenredado.net/469/glosario-sobre-auditorias-de-informacion/>
- Gómez Díaz, D; Castro Perdomo, N.; Curbelo Valladares, I. (2003). Propuesta para facilitar el ordenamiento de la gestión de información en la delegación territorial del CITMA, Cienfuegos. *Revista Ciencias de la Información*. [en

- línea]. Vol. 34, No. 3. La Habana [citado 9 de abril del 2008]. Disponible en: <http://www.cinfo.cu/Userfiles/file/Cinfo/cinfo2003/v34n3a2003/propuesta.PDF>
- Horton, F. W. (1985). *Information Management Workbook*/F. W. Horton. Washington: Information Resources Press.
 - Lara, P.; Saigi, F.; Duart, J. M. (2003). Gestión de información en el diseño de contenidos educativos On-Line. Organización de Estados Americanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*. [en línea]. España [citado 11 mayo 2010]. Disponible en: <http://www.campus-oei.org/revistactsi/numero6/articulo05.htm>
 - SINAES. Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (2003). Manual para la elaboración de Planes de mejoramiento. [en línea]. MES, mayo 2003. [citado 11 mayo 2010]. Disponible en: http://www.google.com.cu/url?sa=t&source=web&ct=res&cd=4&ved=0CCQQFjAD&url=http%3A%2F%2Fhuitoto.udea.edu.co%2Fvicedoce%2Fcalidad%2Facreditacion%2FGuia_plan_de_mejoras.doc&rct=j&q=pasos+de+un+plan+de+mejoras&ei=yVrpS5nlHoH88AbI2vHiDg&usg=AFQjCNGmzrTvUtub1p2AYQyP2s4H4htUxg
 - Moreira Delgado, M. de la C. (2006). La Gestión por procesos en las instituciones de información. *Acimed Revista Cubana de los Profesionales de la Información y la Comunicación en Salud*. No. 5 [Consultado: 21 julio 2009]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci11506.htm
 - Moreiro González, J. A. (2001). Introducción al estudio de la información y la documentación. (s.l. : s.n.). 173 p.
 - Ponjuán Dante, G. /s.a./. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. 222 p.
 - ----- (2004). *Sistemas de información: principios y aplicaciones*. La Habana : Editorial Félix Varela. 163 p.
 - Ramírez Ramírez, I. y González González, M. (2008). *Metodología de la Investigación Educativa. Un acercamiento desde la perspectiva del maestro*. Lima : San Marcos. 171 p.
 - Ramírez Ramírez, I.; Castellanos Pérez, R. M. y Figueredo Pérez, E. (2009). El Estudio de casos como método científico de investigación en la escuela. La Habana : Pueblo y Educación. 108 p.
 - Rivero Amador, S. y Contreras Díaz, Y. de L. (2007). Diseños de Flujos de Información para el posterior perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Información y Conocimiento del centro de Estudios de Medio Ambiente y Recursos Naturales (CEMARNA) de la Universidad de Pinar del Río. [en línea]. Diciembre 2007. [Citado 13 mayo 2009]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/flujo-de-informacion-en-el-cuidado-del-medio-ambiente.htm>
 - Rodríguez Gómez, G.; Gil Flores, J. y García Jiménez, E. (2008). *Metodología de la investigación cualitativa*. La Habana : Editorial Félix Varela. 378 p.
 - Rodríguez Mederos, M.; Villardefrancos Álvarez, M.D.C.; Pena Escobio, R. (2004). La gestión de información y el software libre. Herramientas para automatizar un centro de información. *Revista Ciencias de la Información*. La Habana. Vol. 35, No. 3. p. 31-36.
 - Rojas Benítez, J. L. (2003). Diplomado en gestión de información y documentación en las organizaciones. En su: *Diseño de servicios de*

información. Selección de lecturas. La Habana : Editorial Félix Varela. p. 107-119.

- ----- (2003). Diseño de servicios de información. Selección de lecturas. La Habana : Editorial Félix Varela. 119 p.
- Rojas Soriano, R. (2002). Investigación social. Teoría y praxis. México : Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.U. 190 p.
- Rosenthal, M.; Iudin, P. (1981). Diccionario filosófico. La Habana: Editora Política.
- Sánchez Vignau, B. S. (2006). Ciencia, Investigación y Cultura en la biblioteca universitaria actual. [en línea]. Academia de Ciencias de Cuba. Septiembre del 2006. [citado 11 abril 2008]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_1_07/aci16107.htm
- Simeón, R. E. (2004). Cuba posee una nueva riqueza de conocimientos. *Ciencia, Innovación y Desarrollo. Revista de Información Científica y Tecnológica*. [en línea]. No. 2, Cuba [citado 11 abril 2008]. Disponible en: <http://resultados.redciencia.cu/rosaelena/art2%283%29.php>
- Stewart, T. (1998). La nueva riqueza de las organizaciones: El Capital Intelectual. Granica, Barcelona.
- Villardefrancos Álvarez, M. C. (2002). La identificación de flujos de información. Una herramienta obligada para la gestión de información. En: IDICT. Memorias Info'2002. La Habana. IDICT.
- Vizcaya Alonso, D. (2003). Lenguaje e información. En: Información: procesamiento de contenido. La Habana : Editorial Félix Varela. p. 47-65.
- Woodman, L. (1985). Information Management in Large Organizations. En: Cronin, B. Information Management: from Strategies to Action. London: ASLIB.