

Los usuarios de la Información. Un estudio de sus necesidades en el Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de La Habana

Lic. Yolanda Morejón Bravo
Lic. Marisol Guerra Pérez
Lic. Yurema Bouza López

RESUMEN

A partir de la aplicación de la aproximación metodológica para introducir la gestión del aprendizaje en las organizaciones y comunidades (AMIGA), se presenta un estudio de necesidades de información, realizado a los usuarios del Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de La Habana.

Palabras clave: educación de usuarios, necesidades de información.

ABSTRACT

Based on the application of the methodological approach to Introduce Learning Management in organizations and communities (AMIGA), a study of information needs is presented, this study was conducted with users at the Center of Demographic Studies of the University of Havana.

Keywords: user training, informational needs.

Introducción

La concepción, orientación y diseño, en la organización de los sistemas y ofertas de información, se realiza a partir de las necesidades y demandas de dicha información.

El estudio de los usuarios y sus necesidades es el punto de partida para el diseño de ofertas de información. El efecto de este estudio alcanza la estructura y funciones de los sistemas cuyas salidas son dichas ofertas, y el objetivo es el usuario que, al final, constituye su mercado.

Tanto la producción de un bien como de un servicio, es evidente que debe basarse en una necesidad conocida y reconocida por el mismo, porque a veces las necesidades existen, pero no son reconocidas, y aún siendo reconocidas no se está en el deseo de satisfacerlas o se carecen de los medios para poder lograr esta satisfacción. Esta secuencia de condiciones debe cumplirse y entonces, es esto lo que tiene que conocer el productor de un bien o servicio, siendo el sentido de su producción.

En este trabajo, se presenta un estudio de necesidades realizado a los usuarios del Centro de Estudios Demográficos (en lo adelante CEDEM), de la Universidad de La Habana, aplicando algunos de los pasos planteados en el documento:

Aproximación metodológica para introducir la gestión del aprendizaje en las organizaciones y comunidades (AMIGA).

El estudio contempla:

1. Diagnóstico de la organización y su entorno
2. Identificación y registro de los usuarios (internos y externos)
3. Determinación de Segmentos y Grupos de Usuarios, según las características de sus Necesidades o Disponibilidades.
4. Determinación de las Prioridades entre los Grupos

1. Diagnóstico de la organización y su entorno

Variables del primer grupo: ideas rectoras de la organización basadas en la misión, visión y objetivos. (Si ésta es compartida cognoscitiva y afectivamente por los miembros de la organización)

Fuentes a utilizar

Documentales

- Burcet Diégues, I; Morejón Bravo, Y. Investigación del mercado para publicaciones seriadas nacionales sobre Demografía y Población. Tesis (Licenciatura en BCI). Universidad de la Habana. Facultad de Comunicación: Departamento de BCI. 2002. pp.43- 48

- CEDEM. Centro de Estudios Demográficos: Caracterización actual: [en línea]. Consultado: marzo 2006. Disponible en: <http://intranet.cedem.uh.cu/>

- CEDEM. Folleto interno, política científica 2006-2010

No documentales

- Usuarios internos del CEDEM

Técnicas a utilizar

Para las fuentes documentales: análisis documental.

Para las fuentes no documentales: entrevista con el objetivo de esclarecer la información sobre estas variables y verificar si las fuentes documentales están actualizadas.

Resultados

El Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de La Habana (CEDEM), es una institución de investigación, capacitación y difusión de información en materia de población; fue creada por la Resolución Rectoral 4/1972, el día 9 de febrero de 1972.

Su **misión** consiste en: investigar, formar y capacitar personal en materia de población, así como diseminar información y desarrollar investigaciones de alto nivel científico en su campo disciplinario, aportando resultados de gran impacto social que contribuyan al progreso de la nación y de la sociedad cubana.

Su **visión** (2006-2010): es un centro de excelencia académica en el campo de los Estudios Demográficos y de Población y Desarrollo Sostenible, mantiene

por ello su liderazgo a nivel nacional y a la vez ha alcanzado una posición destacada en esta disciplina en América Latina y el Caribe. La actividad científica tiene una alta pertinencia y contribuye a la solución de problemas, a una mejor gestión de la investigación en las Sedes Universitarias Municipales y al perfeccionamiento de las políticas sociales. Cuenta con un claustro de profesores e investigadores de alto nivel científico y emplea las modernas tecnologías de Información y Comunicación.

El CEDEM orienta sus objetivos estratégicos a fin de lograr satisfactoriamente su misión en tres direcciones fundamentales:

Primera: la enseñanza académica de la demografía y la capacitación en población.

Segunda: la investigación en población.

Tercera: la información científico-técnica relacionada con dichas temáticas

Con respecto a la primera dirección, los objetivos se desglosan en:

- Consolidar su participación en el proceso docente educativo, en las disciplinas relacionadas con su campo de actividad.

- Lograr la incorporación de estudiantes en el trabajo científico de la organización, mediante la presentación de trabajos de curso, de diploma y de otras modalidades del trabajo docente-investigativo, vinculadas con las temáticas de la organización.

- Fortalecer su proyección nacional e internacional, mediante la consolidación de la actividad de postgrado, con un claustro de excelencia y programas de alto nivel académico, satisfactores de las necesidades de superación profesional en el campo de los estudios de Población.

- Mantener el trabajo de Gestión de Recursos Humanos idóneos y de excelencia, en el centro.

Con respecto a la segunda dirección, los objetivos se desglosan en:

- Continuar la labor de extensión, mediante los Proyectos y Líneas de Investigación y la difusión de sus resultados investigativos mediante diferentes medios.

- Mantener el liderazgo nacional en la investigación sociodemográfica y avanzar por alcanzar una posición

destacada en los estudios sobre las relaciones entre población y desarrollo.

Con respecto a la tercera dirección, los objetivos se desglosan en:

- Asegurar la disponibilidad y el uso de la información actualizada e indispensable para el ejercicio de la docencia e investigación.

Tipos de Actividades que se corresponden con los objetivos en las tres direcciones principales:

Dentro de la primera dirección

- Superación profesional o formación académica en distintas modalidades de **postgrado** (cursos, diplomados, maestrías, doctorados) a especialistas cubanos o extranjeros que se ocupan de los problemas sociodemográficos en diversas instituciones científicas, docentes, gubernamentales, etc.

- Se imparte docencia a estudiantes de **pregrado** en Licenciaturas de Economía, Sociología, Geografía y Estudios Socioculturales en temáticas como: análisis demográfico, población y desarrollo, geografía de la población.

- Se efectúan conferencias e intercambios de información, tanto en el Centro como en numerosas instituciones de diferentes países.

Dentro de la segunda dirección

Se realizan diferentes investigaciones, muchas de estas solicitadas por organismos nacionales vinculados con la Demografía. Realizadas en colaboración con estos u otros organismos (pueden incluir asesoramiento o adiestramiento a especialistas), o bien, generadas y realizadas por los propios profesores e investigadores del CEDEM.

Dentro de la tercera dirección

Se cuenta con la biblioteca especializada «Juan Pérez de la Riva», que procesa y disemina Información Científico - Técnica relacionada con las temáticas de las líneas de investigación y docencia mencionadas.

La biblioteca brinda los siguientes servicios:

- préstamo externo e interno,
- préstamo interbibliotecario,
- consulta en bases de datos remotas y adquiridas,
- servicio de información vía E-mail y por vía telefónica,
- consulta del catálogo de la biblioteca (acceso al catálogo)

Dispone en su catálogo automatizado de las bases de datos bibliográficas:

- CEDEM (Libros publicados y generados en el CEDEM).
- INFO (Documentos relacionados con el tema de la Demografía adquiridos antes del 2000).
- INFO2 (Documentos relacionados con el tema de la Demografía adquiridos posteriormente al 2000).
- Tesis (Trabajos de diploma, tesis de maestría y de doctorado realizadas y defendidas en el CEDEM).

Según la metodología **AMIGA** las **ideas rectoras** pueden alcanzar tres niveles de desarrollo:

El primer nivel se alcanza, una vez que dichas ideas existen y reflejan la realidad de la organización en la coyuntura espacio temporal en que vive.

En el CEDEM este nivel es alcanzado pues, como se evidencia en los párrafos anteriores, la Institución tiene definidas la misión, visión y se realizan actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos.

Variables del segundo grupo: sistema de información y comunicación de la organización con su entorno a partir de mecanismos de adquisición, almacenamiento, procesamiento y salida de información de la organización; nivel de accesibilidad de información externa; vigilancia tecnológica, usuarios, reguladores y colaboradores de la organización.

Fuentes a utilizar

Documentales

- Burcet Diéguez, I; Morejón Bravo, Y. Op. Cit. pp. - 43-48
- CEDEM. Centro de Estudios Demográficos: Caracterización actual...Op.Cit
- CEDEM. Folleto interno, política científica 2006-2010 ... Op.Cit.

No documentales

- Especialista en Ciencia de la Información.
- Presidenta del Consejo Científico.
- Profesor fundador y con pleno dominio de todos los detalles del Centro.

Técnica a utilizar

Para las fuentes documentales: análisis documental.
Para las fuentes no documentales: entrevista guiada

para obtener los valores de las variables destacadas anteriormente y verificar cuán actualizadas están las fuentes.

a) La mayoría de la información documental externa es donada. Puede ser adquirida también a través del correo electrónico, correo postal o Internet. Existe una disposición reglamentada mediante la cual la información recopilada por los profesores-investigadores en conferencias y eventos nacionales e internacionales, sea copiada y entregada, o donada a la biblioteca para ser compartida con otros usuarios.

b) Cada investigador o profesor almacena y usa la documentación que recopila por sí mismo, sin que sea obligatorio compartir esta con otros investigadores, a pesar de que en ocasiones sí se hace.

c) Existen memorias de eventos, conferencias o ponencias publicadas cuya información generalmente está disponible en la biblioteca, pero los investigadores y profesores no siempre consultan por desconocimiento de la existencia de los mismos.

d) Las vías a través de las cuales la información de la organización sale hacia el entorno son:

- Superación profesional o formación académica en distintas modalidades de **postgrado** a especialistas cubanos o extranjeros, y a estudiantes de **pregrado** mediante la presentación de trabajos de curso, de diploma y de otras modalidades del trabajo docente-investigativo.

- Investigaciones propias, realizadas en colaboración con estos u otros organismos que generan informes y publicaciones de diversos tipos.

- Servicios que brinda la biblioteca «Juan Pérez de la Riva».

- Revista electrónica especializada en temas de población con frecuencia semestral, que se encuentra disponible, a texto completo, la página Web del Centro.

- Se efectúan conferencias e intercambios de información, tanto en el centro como en numerosas instituciones de diferentes países.

- Participación de los profesores-investigadores en diferentes tipos de reuniones y eventos administrativos, científicos, etcétera; en el país o en el extranjero.

e) La accesibilidad de muchos recursos de información se dificulta, al no estar las fuentes disponibles para todos, ni existir un sistema de difusión proactivo. A este problema se añade un déficit de experiencia en el uso de las tecnologías de información y comunicación, que les limita la búsqueda en Bases de datos importantes en la organización. Los entrevistados

valoran que el acceso de la información externa necesaria para la realización del trabajo, es limitado por fallas en el procesamiento de las mismas, falta de conocimiento para manejar Bases de datos imprescindibles para el trabajo y porque mucha información recopilada por los investigadores y profesores se encuentra dispersa. En la mayoría de los casos, cada cual almacena la que recopila.

f) Las actividades del CEDEM están dirigidas a los siguientes usuarios:

- Especialistas con categoría docente y/o de investigación vinculados con temáticas relacionadas con los estudios sobre Población.

- Directivos con categoría docente y/o de investigación, vinculados con temáticas relacionadas con los estudios de Población.

- Estudiantes universitarios, en particular de carreras de Ciencias Sociales.

g) Los principales reguladores de la actividad del CEDEM son: la dirección de la Universidad de La Habana (rectorado), el Ministerio de Educación Superior (MES) y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA.) El centro es financiado parcialmente por el MES, para el desarrollo de sus actividades.

- **Variables del tercer grupo:** sistema de Información y Comunicación Internas de la Organización, basado en la estructura administrativa, canales y vías de comunicación interna.

Fuentes a utilizar

Documentales

- Intranet de la organización.

- CEDEM. Centro de Estudios Demográficos [en línea]... Op. Cit.

- Informe sobre Balance de investigaciones del CEDEM 2005.

- Programas de diplomados y maestría.

- Documentos de desempeños de cargos.

No documentales

- Directora del CEDEM.

- Profesor fundador y con pleno dominio de todos los detalles del Centro.

- Profesora e investigadora con pleno dominio de todos los detalles del Centro.

- Administrador de red.

Técnica a utilizar

Para las fuentes documentales: análisis documental.

Para las fuentes no documentales: entrevista con el objetivo de esclarecer la información sobre estas variables y verificar cuán actualizadas están las fuentes.

Resultados

La estructura organizacional o administrativa que figura en documentos de la organización (Fig.1) se corresponde con el funcionamiento real del Centro.

En el sistema de comunicación interna interviene la existencia de una Intranet, que presenta información referente a nombre de la etiqueta e información contenida en la página:

Principal: muestra la página inicial.

Sitio FTP: materiales de apoyo a la investigación en temas de Población. Esta página no contiene información.

Web mail: acceso a través del dominio y la contraseña al servicio de correo electrónico.

Biblioteca virtual: acceso a documentos electrónicos de la biblioteca.

Multimedia: descarga videos relacionados con la demografía.

Boletín interno: se informa a todos los trabajadores sobre noticias, actividades, entre otras informaciones de interés.

La Intranet del centro está en proceso de reconstrucción. Para la confección de la misma se está realizando un

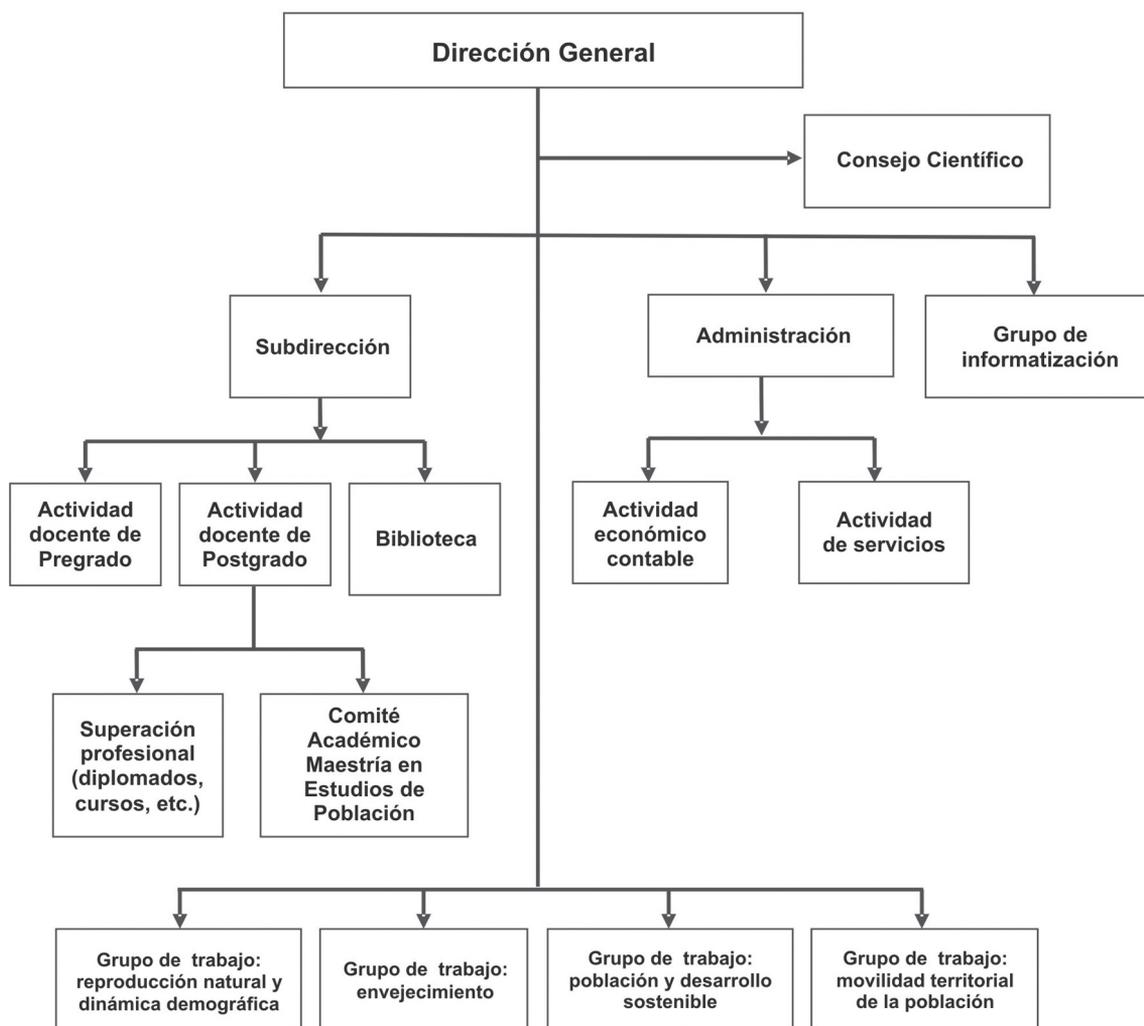


Fig. 1. Estructura funcional de la organización

estudio (arquitectura de la información) donde se tiene en cuenta:

- Las necesidades de información de los usuarios internos de la organización.
- Los documentos que, por las características de las temáticas, permiten satisfacer o transformar las necesidades de información de los usuarios internos.
- Los flujos o canales de información utilizados en la organización.

No existe un almacén de documentos necesarios que ahorre al investigador tareas de búsqueda de información directamente en la Web, teniendo la posibilidad de acceder a las bases de datos en línea, a través de la Intranet.

Al no funcionar correctamente la Intranet, hasta tanto se culmine su reconstrucción, el teléfono, así como el correo electrónico son las vías más rápidas de comunicación tanto interna como externa. Mediante el correo electrónico los trabajadores envían documentos de utilidad.

Existen las cuentas de correo profesores@cedem.uh.cu, y administrativos@cedem.uh.cu a la cual se envía por parte de cualquier usuario interno o la propia biblioteca, información que consideren de interés para otros profesores, investigadores y el resto de los trabajadores del centro. Por tanto el servicio de correo es un medio de comunicación de utilidad muy frecuente adecuándose a los requerimientos de la organización.

El Sitio Web del CEDEM: <http://www.cedem.uh.cu>, presenta información referente a (nombre de la etiqueta e información contenida en la página):

- Principal: breve reseña del CEDEM.
- Investigación: temas relacionados con la actividad científico-investigativa. Incluye las publicaciones realizadas en el CEDEM así como los programas y proyectos.
- Biblioteca: descripción de la Biblioteca especializada «Juan Pérez de la Riva», servicios que ofrece, catálogo, etc.
- Docencia: descripción general de las actividades docentes de pregrado y postgrado. Incluye el enlace al programa de la asignatura de Población y Desarrollo impartida por el CEDEM, a estudiantes de pregrado en la carrera de Economía.
- Postgrado: contiene el objetivo de las actividades de postgrado. Presenta un enlace a las características del Diplomado, la Maestría y el Doctorado.

- Síntesis histórica: caracterización del CEDEM desde su fundación.

- Caracterización: caracterización «actual del CEDEM». Plantea la misión, visión y objetivos.

- Relaciones: convenios y colaboraciones de la institución con otras organizaciones.

- Estructura y claustro: estructura administrativa del CEDEM y claustro de profesores.

A través del sitio se puede acceder a la Intranet desde la red del centro. Es necesario, teniendo en cuenta el acceso a la intranet por esta misma vía, pero desde el exterior de la red interna de la organización.

2. Identificación y registro de los usuarios

Se identificaron todos los usuarios cuya actividad se vincula, directa o indirectamente, con el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos, pero en este caso, solo los que se distribuyen entre las entidades de la propia organización o usuarios internos de los servicios que brinda la biblioteca especializada "Juan Pérez de la Riva". Entre los usuarios internos se han incluido: el personal de dirección, todos los profesores-investigadores del CEDEM, adiestrados y reservas científicas, los propios trabajadores de la biblioteca, los encargados de la informatización del Centro, así como el personal perteneciente al departamento administrativo.

Se comprobó que en la biblioteca existe un registro de usuarios donde se contemplan datos tales como: nombre y apellidos, tipo de actividad, temáticas que trabaja, cargo que ocupa en la institución, dirección, teléfono y e-mail. Este registro solo contempla a aquellos usuarios que hacen uso de los servicios de la biblioteca, por lo que se procedió a agregar al personal administrativo, dando como resultado un documento mucho más completo y de utilidad para otras áreas del centro que pueden requerir de algunas de estas informaciones.

Fuentes utilizadas para la recopilación de la información

Documentales

- CEDEM. Centro de Estudios Demográficos: Caracterización actual: [en línea]...Op.Cit.
- CEDEM. [Folleto]. Novedades en Población: El CEDEM en su 30 aniversario una visión de su desempeño. Universidad de la Habana: CEDEM. 2003.

- Plantilla del personal del CEDEM

No documentales

- Usuarios internos del CEDEM

Técnicas aplicadas

Para las fuentes documentales: análisis documental

Para las fuentes no documentales: entrevista guiada para comparar y analizar los datos recopilados por el análisis documental.

Resultados

Este proceso dio como resultado la actualización del registro de usuarios que se encuentra en la biblioteca.

3. Determinación de segmentos y grupos de usuarios, según las características de sus necesidades o disponibilidades

El primer criterio que se adoptó fue **subordinación administrativa**, por el se divide en dos grupos el universo de usuarios potenciales: **usuarios internos**, aquellos que están subordinados administrativamente al CEDEM y **usuarios potenciales externos**, todos los que de alguna forma mantienen un vínculo estrecho de trabajo con el centro de acuerdo con la misión y los objetivos estratégicos del mismo, aunque no están subordinados administrativamente al mismo (Fig. 2).



Fig. 2. División de usuarios potenciales por el criterio: subordinación administrativa

El segundo criterio aplicado a los **usuarios internos**, es: *tipo de actividad*, este mismo criterio es aplicado varias veces a diferentes categorías con el fin de seguir segmentando aún más, para lograr un grado de especificidad tal que posibilite la identificación de las necesidades con mayor certeza.

Fuentes utilizadas para la recopilación de la información

Documentales

- Plantilla del personal del CEDEM, (documento interno)

- Desempeño del cargo, (documento interno).

No documentales

- Administrador del CEDEM

- Directora del CEDEM.

Técnicas aplicadas

Para las fuentes documentales: análisis documental

Para las fuentes no documentales: entrevista para verificar el nivel de actualización de las fuentes documentales y ampliar el conocimiento acerca de la segmentación de la categoría.

Resultados

Se determinaron cinco categorías que fueron las siguientes (los números que aparecen entre paréntesis indican la cantidad de personas que presentan las necesidades de información específicas para cada segmentación) (fig. 3).

- Actividad de Dirección: son todos los individuos que participan en la actividad gerencial del Centro. (3)

- Actividad de Información: integrada por los especialistas encargados de llevar adelante las tareas de informatización del centro así como de procesar y diseminar la Información Científico-Técnica (4).

- Actividad Docente: integrada por los especialistas encargados de impartir clases ya sea de pregrado o postgrado (17).

- Actividad de Investigación: está integrado por las personas relacionadas con la producción científica a partir de las líneas de investigación que se desarrollan en el Centro, estos pueden ser profesores o estudiantes

- Actividad Administrativa: reúne a los encargados de todo lo relacionado con la plantilla y el personal que labora en el Centro (expediente laboral, capacitación, etc). (10), y además, supervisa al personal de servicio. Como tercer criterio se retoma *El tipo de actividad*. Se le aplica a la *Actividad de Dirección*.

Fuentes utilizadas para la recopilación de la información

Documentales

- Estructura administrativa del CEDEM, (documento interno).

- Desempeños de cargos, (documento interno).

No documentales

- Directora del CEDEM

- Administrador del CEDEM.

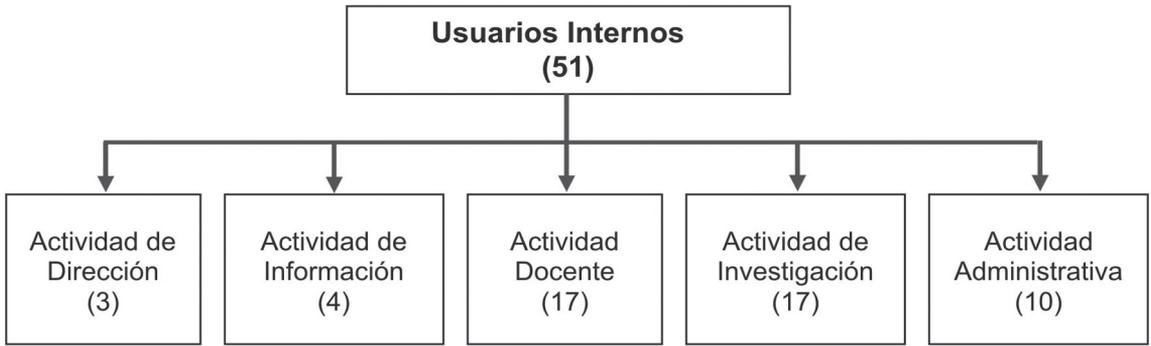


Fig. 3. División de Usuarios Internos por el criterio: Tipo de actividad

Técnicas aplicadas

Para las fuentes documentales: análisis documental

Para las fuentes no documentales: entrevista para verificar el nivel de actualización de las fuentes documentales y ampliar el conocimiento acerca de la segmentación de la categoría.

Resultados

Este segmento queda constituido de la siguiente manera. (fig. 4).

- Actividad de Dirección (1)
- Actividad de Subdirección (1)
- Actividad de Administración (1)

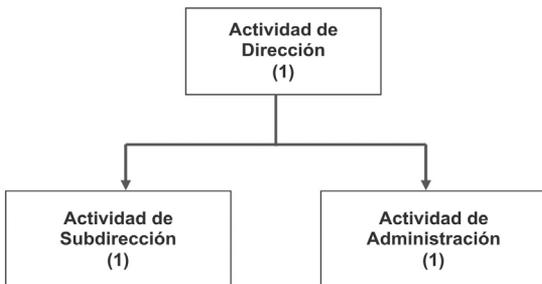


Fig. 4. Segmentación de la actividad de Dirección atendiendo al criterio tipo de actividad

Como cuarto criterio se retoma El tipo de actividad. Se le aplica a la Actividad de Información.

Fuentes utilizadas para la recopilación de la información

Documentales

- Planes de trabajos, (documento interno).
- Desempeños de cargos, (documento interno).

No documentales

- Especialista en Ciencia de la Información.
- Administrador de red.

Técnicas aplicadas

Para las fuentes documentales: análisis documental

Para las fuentes no documentales: entrevista con el objetivo de verificar el nivel de actualización de las fuentes documentales y ampliar el conocimiento acerca de la segmentación de la categoría.

Resultados

Este segmento queda constituido de la siguiente manera. (fig. 5).

- Biblioteca: está conformada por las personas responsables del procesamiento, almacenamiento y recuperación de la información.(2)
- Grupo de automatización o informatización del centro: lo integran las personas responsables de la instalación, mantenimiento y control del sistema computacional (Intranet, red local, acceso a Internet). (2)

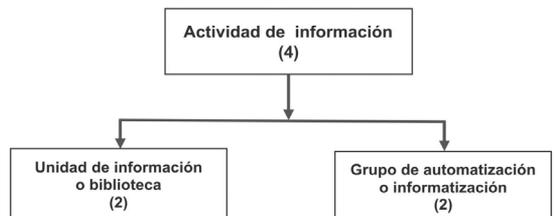


Fig. 5. Segmentación de la actividad de información atendiendo el criterio: tipo de actividad.

Como quinto criterio se seleccionó la temática, aplicado a la actividad de investigación y donde se

determinan los grupos de trabajo y las líneas de investigación.

Fuentes utilizadas para la recopilación de la información

Documentales

- Informe de balance de investigación 2005.
- CEDEM. Su política científica 2006-2010 ... Op.Cit.

No documentales

- Presidenta del Consejo de Investigación.
- Especialista en Ciencia de la Información.

Técnicas aplicadas

Para las fuentes documentales: análisis documental

Para las fuentes no documentales: entrevista para verificar el nivel de actualización de las fuentes documentales y ampliar el conocimiento acerca de la segmentación de la categoría.

Resultados

La aplicación de este criterio nos dio a conocer los resultados siguientes. Los números entre paréntesis, corresponden a la cantidad de investigadores que trabajan cada grupo de investigación. (fig. 6)

Área o Grupo de Trabajo: Reproducción Natural y Dinámica Demográfica (7):

Líneas

1. Fecundidad
2. Mortalidad

3. Nupcialidad, divorcialidad y familia
4. Modelos y perspectivas demográficas

Área o Grupo de Trabajo: Envejecimiento (4):

Líneas

1. Aspectos sociales y demográficos del envejecimiento.
2. Implicaciones del envejecimiento demográfico.

Área o Grupo de Trabajo: Población y Desarrollo Sostenible (6)

Líneas

1. Vulnerabilidad sociodemográfica y ambiental.
2. Población, medio ambiente y desarrollo regional.
3. Dimensión económica y política de los estudios de población.

Área o Grupo de Trabajo: Movilidad Territorial de la Población (3)

Líneas

1. Migraciones internas y distribución territorial de la población.
2. Aspectos sociodemográficos de la migración internacional.

Como sexto criterio se volvió a tomar temática, aplicándolo en este momento a la Actividad Docente.

Fuentes utilizadas para la recopilación de la información

Documentales

- Plan de trabajo individual del docente
- Programas de las asignaturas de pregrado.



Fig. 6. Segmentación de la actividad de Investigación atendiendo el criterio: temática

- Programa de la maestría.
- Programa del diplomado.

No documentales

- Subdirectora Docente.
- Coordinador del diplomado

Técnicas aplicadas

Para las fuentes documentales: análisis documental

Para las fuentes no documentales: entrevista con el objetivo de verificar el nivel de actualización de las fuentes documentales y ampliar el conocimiento acerca de la segmentación de la categoría.

Resultados

Se determinaron las siguientes categorías reflejadas en la (fig. 7):

- Actividad docente de pregrado: es la acción de impartir o recibir clases en la enseñanza superior dentro de la unidad de acción estratégica Formación de Profesionales. (5)
- Actividad docente de postgrado: es la acción de impartir o recibir cursos de postgrado, diplomados, maestría, doctorados, etc. (Superación Profesional) (17)

Luego, se segmentaron las actividades antes definidas teniendo en cuenta las temáticas de las asignaturas (A) que se imparten, se aclara de forma individual la cantidad de profesores (p) más la cantidad de estudiantes los cuales se representan como un usuario grupal (g) tanto en la actividad de pregrado como de

postgrado. Se determinaron las siguientes asignaturas que se imparten en este semestre, en pregrado: a tercer año de la carrera de Economía Global, la primera asignatura y a tercer año de la carrera de Geografía, la segunda:

A 1= Población y Desarrollo (2p +1g)

A2 = Geografía de la Población (1p+1g)

Teniendo en cuenta el nombre y contenido de las asignaturas o módulos (M) que tienen que ver con la actividad de postgrado, a continuación se representan las temáticas principales, la cantidad de profesores (p) que las trabajan y los estudiantes (g) que reciben el módulo de esa temática:

M 1= Matemática y técnicas generales del Análisis Demográfico (1p+1g)

M 2= Metodología de la Investigación en Demografía (2 p+1g)

M 3= Las variables demográficas y sus métodos de medición (6 p+1g)

M 4= Economía de la Población (2 p+1g)

M 5= Proyecciones de Población (1p+1g)

Como séptimo criterio aplicó nuevamente: tipo de actividad, en este momento a la actividad administrativa.

Fuentes utilizadas para la recopilación de la información

Documentales

- Desempeño de cargo
- Plantilla del Centro

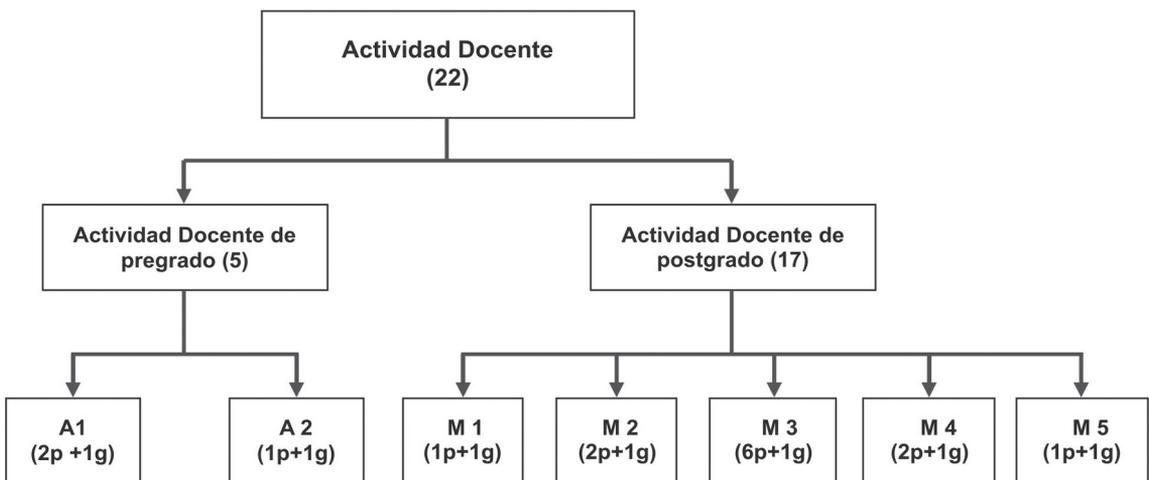


Fig. 7. Segmentación de las actividades docentes atendiendo el criterio: temática

No documentales

- Administrador de la Organización.

Técnicas aplicadas

Para las fuentes documentales: análisis documental

Para las fuentes no documentales: entrevista con el objetivo de verificar el nivel de actualización de las fuentes documentales y ampliar el conocimiento acerca de la segmentación de la categoría.

Resultados

Al segmentar se obtuvo lo siguiente (fig. 8):

- Actividad económico-contable y de recursos humanos: se encargan de la confección de las preminas, pagos a los trabajadores, actividades contables del centro, así como de todo lo relacionado con los recursos humanos (2)
- Actividad de servicio: se encarga de ejecutar tareas auxiliares o de apoyo a la institución. Personal auxiliar y obreros.(9)

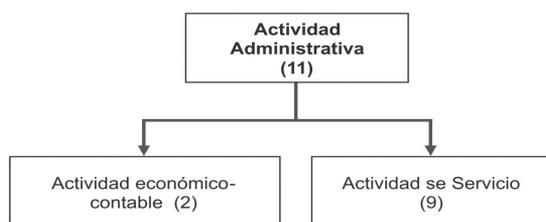


Fig. 8. Segmentación de la categoría Actividad Administrativa atendiendo el criterio: tipo de actividad

4. Determinación de las prioridades entre los grupos

A partir de todas las categorías resultantes y la aplicación de diferentes criterios, se determinó priorizar los grupos cuyos resultados inciden de manera más directa en el cumplimiento de los objetivos de la organización y por tanto se facilita la toma de decisiones.

El criterio tomado para este caso es el siguiente: actividad de mayor incidencia en la calidad de los resultados para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Fuentes utilizadas para la recopilación de la información

Documentales:

- Actas del Consejo Científico.
- Actas del Consejo de Dirección

No documentales

- Presidenta del Consejo Científico
- Directora del Centro
- Subdirectora Docente

Técnicas aplicadas

Para las fuentes documentales: análisis documental

Para las fuentes no documentales: entrevista con el objetivo de verificar las actividades priorizadas en la organización, debido a la importancia que tienen las mismas para cumplir con los objetivos de manera efectiva.

Resultados

Del análisis se obtuvo como resultado los siguientes niveles de prioridad:

1er nivel: actividad de investigación (todas las líneas mencionadas en la segmentación), actividad de dirección, actividad docente (pregrado y postgrado), actividad de información y actividad económico contable.

2do nivel: actividad de servicio

El Estudio de Necesidades a nivel de la organización y la determinación, se hace solo con respecto al primer nivel, pues son las actividades que realmente presentan un mayor grado de incidencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del CEDEM y conforman un sistema que no permite una distinción de peso entre unas y otras. Se excluyen los alumnos que se identificaron de forma grupal, pues las características de las necesidades de información relacionadas con las asignaturas que reciben (serían las necesidades que interesan en el estudio), están incluidas (en su aspecto semántico o temático) dentro de las necesidades de información de los profesores que imparten las clases. Por tanto, solo se tienen en cuenta para el estudio de necesidades 43 usuarios internos, de ellos: 3 en la actividad de dirección, 15 en la actividad docente, 20 en la actividad de investigación, 4 en la actividad de información y 1 en la actividad económico contable. Las personas que participan en las actividades de servicio (9 usuarios internos) se excluyen también porque estas son actividades de apoyo logístico dentro de la organización, que inciden de manera muy indirecta en los objetivos corporativos del Centro.

Al determinar las prioridades se obtuvo que, de 60 usuarios internos, los que realmente se tienen en cuenta para este estudio son los del primer nivel de prioridad, los cuales suman a 43. De ellos, 3 necesitan información referente a la gerencia del centro, 4

referente a las actividades de información e informática, 15 a la actividad docente, 20 a la actividad de investigación y 1 a la actividad económico contable.

Conclusiones

De la aplicación parcial de **AMIGA** sin que el proceso haya pasado del nivel organizacional, se puede extraer una serie de conclusiones relativas a las necesidades de información:

1. La difusión de las Ideas Rectoras del CEDEM constituye una importante necesidad de información de la organización que debe ser resuelta a partir de los recursos existentes, mediante una gestión efectiva.
2. Existe una necesidad organizacional de información y de formación o entrenamiento del personal de investigación y docente en el uso de las tecnologías de información y comunicación.
3. Se determinaron y listaron los principales usuarios y reguladores de la actividad del CEDEM, lo cual facilita la determinación de los destinatarios de los Recursos de Información de la Organización.
4. A pesar de la existencia de una Intranet y un sitio Web, no existe una cultura de uso adecuado de estos recursos para la comunicación interna y la formación de hábitos de compartir información, todo lo cual determina la realización de acciones por parte de los que realizan las actividades de informatización e información, pero también una necesidad general de la organización, para el aprovechamiento de estos recursos.
5. Se pudieron determinar los segmentos o categorías de usuarios de los Recursos de Información, atendiendo principalmente al **tipo de actividad** que realizan y a las **temáticas** fundamentales dentro de cada tipo de actividad; asimismo, esto sirvió para determinar las prioridades a tener en cuenta en la Gestión de Recursos de Información o la Gestión de Información en general. Este resultado sirve como punto de partida para identificar los destinatarios más generales de los Recursos de Información.

Bibliografía

Burcet Diéguez, I ; Morejón Bravo, Y. Investigación del mercado para publicaciones seriadas nacionales sobre Demografía y Población. Tesis (Licenciatura en BCI). Universidad de la Habana. Facultad de Comunicación: Departamento de BCI. 2000. 99h.

CEDEM. Centro de Estudios Demográficos: Caracterización actual: [en línea].

Consultado: marzo de 2006. Disponible en: <http://intranet.cedem.uh.cu/>

CEDEM. Informe sobre Balance de investigaciones de 2005.

CEDEM. [Folleto]. Novedades en Población: El CEDEM en su 30 aniversario una visión de su desempeño. Universidad de la Habana: CEDEM. 2003.

CEDEM. Folleto interno, política científica 2006-2010. 14h.

Núñez Paula, I. **AMIGA**: Una aproximación metodológica para introducir el aprendizaje en las organizaciones y comunidades: versión 2.0. La Habana. Trabajo presentado en el Congreso Iberoamericano de gestión del conocimiento y la tecnología IBERGECYT 2001. 21h.

Zaldívar Pérez, D. Recursos de Información y Necesidades Informativas del Centro de Estudios Demográficos (CEDEM) de La Universidad de La Habana. Tesis (Licenciatura en BCI). Universidad de la Habana. Facultad de Comunicación: Departamento de BCI. 2005. 99h.

Recibido: 3 de julio de 2008.

Aprobado en su forma definitiva: 26 de septiembre de 2008.

Lic. Yolanda Morejón Bravo

Centro de Estudios Demográficos, Universidad de La Habana, Ciudad de La Habana, Cuba
Correo electrónico:
<yombravo@cedem.uh.cu>

Lic. Marisol Guerra Pérez

Centro de Investigación de la Economía Internacional, Universidad de La Habana, Ciudad de La Habana, Cuba
Correo electrónico:
<marisol@uh.cu>

Lic. Yurema Bouza López

Centro de Investigación de la Economía Internacional, Universidad de La Habana, Ciudad de La Habana, Cuba
Correo electrónico:
<pmurguia@uach.mx>
