

UNIVERSIDAD DE CAMAGÜEY
Facultad de Informática
Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información
Cuba

**TÍTULO: El Servicio Formación Académica: una auditoria para medir su
efectividad.**

**Title: The academic formation service: An auditory for validating
effectivity**

Autor: MSc. Floriselda Cuesta Rodríguez
MSc. Bárbara Carvajal Hernández
MSc. Anisley Cano Inclán

Teléfono: 265266
Dirección postal: Joaquín de Agüero #302. Entre Fernando de
Zayas y Artola. Reparto La Vigía. Código postal: 70200
e-mail: floriselda.cuesta@reduc.edu.cu
baby@isp.cmw.rimed.cu
anisley.cano@reduc.edu.cu

Año 2008

Abstract:

The present work has as objective to characterize the academic service formation, by means of an informational audit, to know the way in which the information is used, the resources we have to make accessible the information, the preparation that people working in that room have, the tools used for interacting with the information and the use that makes the educational sector with the current information. This audit was carried out by means of J. Bryson's pattern to evaluate the Centre of Documentation and Pedagogic Information (CDIP) of the "José Martí" Pedagogical College in the Camagüey province.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo caracterizar el servicio formación académica, mediante una auditoria informacional, para conocer en que forma se utiliza la información, los recursos con que se cuenta para hacer accesible la información, la preparación que tienen las personas que trabajan en esa sala, las herramientas que se utilizan para interactuar con la información y el uso que hace el sector educacional de la información existente.

Esta auditoria se realizó mediante el modelo de J. Bryson para evaluar el Centro de Documentación e Información Pedagógica (CDIP) de la Universidad Pedagógica "José Martí" en la provincia de Camagüey.

INTRODUCCIÓN

Con las transformaciones que se han desarrollado en el sector educacional en el país es necesario que el Sistema de Información para la Educación (SIED) perfeccione constantemente sus servicios y productos, con el fin de satisfacer las demandas constantes de los usuarios potenciales en el sector. Para ello se realiza la prestación de servicios y productos que fueron creados a partir del estudio de usuarios, pero no ha tenido una validación sistemática a partir de la utilización de métodos científicos.

La información como recurso estratégico, requiere que se evalúe de la misma forma que los restantes recursos existentes en las organizaciones. De allí que en la actualidad se habla de auditoría como evaluación.

En un principio las auditorías tenían como objetivo el control del fraude, más tarde se extiende hacia otros elementos del aspecto financiero, hasta que en el devenir histórico van cubriendo otras áreas de las organizaciones, adquiriendo características peculiares.

Existen diferentes tipos de auditoría, entre ellas se encuentra la de información o informacionales. El criterio de auditoría que se toma es la *“revisión completa de las capacidades y deficiencias informacionales de una unidad, tanto de carácter interno como externo”* (Ponjuan, G. 2006).

Las características de estas varían atendiendo a diferentes criterios (Rojas, J. 2006). En el caso particular de este trabajo, la auditoría que se realizó para evaluar un servicio especializado, que distingue al Centro de Documentación e Información Pedagógica (CDIP) de la Universidad Pedagógica “José Martí” de la provincia Camagüey se clasifica en:

- Auditoría general o sintética.
- Auditoría externa.
- Auditoría periódica.
- Auditoría normal.
- Revisiones limitadas.

El objetivo del siguiente trabajo es: caracterizar el servicio Formación Académica, a partir de las respuestas a las siguientes interrogantes.

1. ¿Con qué información cuenta el servicio Formación Académica?

2. ¿Con qué recursos cuenta para hacer accesible la información a aquellos que necesitan convertirla en conocimiento?
3. ¿Qué preparación tienen las personas implicadas en el uso de la información?
4. ¿En qué forma se utiliza la información para alcanzar los objetivos?
5. ¿Qué herramientas se utilizan para interactuar con la información?
6. ¿Qué uso hace el sector educacional de la información existente?
7. ¿Quiénes son los usuarios potenciales y reales?
8. ¿Quién la gestiona y controla?
9. ¿Cómo establecen su valor y coste?

DESARROLLO

El Sistema de Información para la Educación en la provincia de Camagüey cuenta con 502 unidades de información distribuidas en las enseñanzas Primaria, Especial y Preescolar, Secundaria Básica, Preuniversitario, ETP, los CDIP municipales y el CDIP de la Universidad Pedagógica “José Martí”, como centro rector de la actividad en el territorio.

Para cumplir el encargo social asignado por el MINED ha sido necesario conocer la realidad externa e interna del Sistema de Información, para ello se toman los criterios de diagnósticos realizados para determinar la matriz DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).

Por el objetivo trazado en el siguiente trabajo se mencionan las debilidades y fortalezas relacionadas con el servicio que se evalúa.

DEBILIDADES

- ❖ Insuficiente desarrollo de investigaciones científicas dedicadas a darle solución a las problemáticas del Sistema, así como pobre introducción y generalización de los resultados de las experiencias pedagógicas.

FORTALEZAS

- ❖ Al CDIP del Instituto lo distingue el servicio Formación Académica, el que permite ofrecer un servicio diferenciado a aspirantes, maestrantes, proyectos y alumnos de grados terminales.

La Misión de la organización es: satisfacer las necesidades formativas e informativas de los usuarios en general, a través del fortalecimiento del trabajo metodológico que permita ofrecer servicios y productos de alta calidad, y a través de ellos elevar a planos superiores la formación política, ideológica, científica y cultural, utilizando nuevas vías de adquisición que permitan la actualidad de la información y el uso correcto de ésta desde los primeros grados de la Educación General Politécnica y Laboral, así como el mejoramiento de las instalaciones, los recursos, y la profesionalización del personal, a través de las oportunidades que nos brindan los vínculos de trabajo con instituciones nacionales y extranjeras.

La Visión es *la información educativa, cultural y científica hasta el lugar del ser humano.*

La proyección estratégica tienen entre otros los siguientes objetivos estratégicos:

- a) Diseñar un servicio que permita mantener actualizado a los municipios y centros, de los documentos que se encuentran digitalizados en el CDIP del ISP, así como para el uso de la Base de Datos EDU y otros recursos en soporte electrónico.
- b) Fortalecer el uso de la intranet e Internet en los procesos de adquisición y canje con instituciones nacionales y extranjeras.
- c) Evaluar sistemáticamente la eficiencia de los servicios informativos y su impacto en el proceso docente – educativo.

Los centros de documentación e información pedagógica fueron creados para satisfacer las necesidades existentes en la formación del docente de los diferentes subsistemas educacionales. Con el desarrollo de la ciencia y la técnica, la introducción de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el desarrollo de la información como recurso estratégico, se fueron haciendo obsoletas las características organizativas y funcionales de los CDIP. Los servicios que fueron diseñados y orientados desde el Ministerio de Educación dejaron de satisfacer las necesidades crecientes de los usuarios potenciales de los Institutos Superiores Pedagógicos, que crecieron con las transformaciones educacionales de los últimos años.

De allí surge la necesidad de rediseñar el sistema informacional del CDIP de la Universidad Pedagógica “José Martí”. Para ello se realiza el estudio de usuarios de la organización.

El CDIP de la Universidad Pedagógica “José Martí” cuenta con una colección cerrada, lo que impide el contacto visual de los usuarios con la misma; el servicio de referencia se iba quedando retrogrado de acuerdo a las exigencias que el desarrollo impone. El estudio parcial impuso la determinación de un servicio que permitiera la atención especializada y de forma personal a una categoría de usuario que crecía considerablemente.

Inicialmente se crea con el nombre de Sala de Novedades Pedagógicas. Esta tenía todos los documentos impresos de la temática Pedagogía y ciencias afines, en colección semiabierta, en un local independiente que reunía mínimas

condiciones ambientales, con especialistas de experiencia que permitían un servicio de excelencia en la atención personalizada a los usuarios.

Los estudios de usuarios que se han realizado constataron la necesidad de ir transformando el servicio. Esto estuvo dado fundamentalmente por el incremento de maestrantes en la Universidad Pedagógica “José Martí”, estos de diferentes maestrías y versiones, impartidas no solo en Camagüey, sino en otras partes del país. Así como, la apertura de la Maestría de libre acceso en Ciencias de la Educación y el incremento de aspirantes en la culminación de sus tesis doctorales.

Al revisar estratégicamente la carpeta de servicios se decidió rediseñar este servicio en otro que respondiera más a los intereses del momento. Este proceso se realizó teniendo en cuenta la metodología para el estudio de usuarios, pero en ese momento se desconocía la aplicación de la auditoría informacional como vía de evaluación y revisión estratégica de los servicios.

No obstante los resultados permitieron definir otro servicio, que tiene como base los sustentos teóricos que permitieron la creación del inicial, pero ahora con nuevo nombre y otras características.

SERVICIO FORMACIÓN ACADÉMICA

El Servicio Formación Académica es atendido por dos especialistas de experiencia, preparados y actualizados para ofrecer un servicio de excelencia. En él se ofrece la información existente en libros, revistas, manuscritos, tesis de maestría, tesis de doctorados, resultados de proyectos, trabajos presentados en eventos nacionales e internacionales, cursos preeventos de los congresos de pedagogía. Para un total de 3995 documentos. Además existe una base de datos con más de 15 000 documentos en soporte digital, de ellos aproximadamente 4356 a texto completo.

En un 82 % todas la tesis de maestrías, doctorales, ponencias a eventos y cursos preeventos que se encuentran en papel, también existen a texto completo en dicha base de datos.

El Servicio en sí ofrece otro grupo de servicios pero, para un universo de usuarios específicos. Estos otros servicios son:

Monitoreo de información: Seguimiento periódico de información especializada en Pedagogía y ciencias afines en fuentes de información nacionales, sobre un tema de interés del usuario.

TabMail: Tablas de contenido de publicaciones seriadas especializadas en Pedagogía y ciencias afines, enviadas por correo electrónico a un usuario individual o colectivo, previa selección de los títulos de interés.

Copia de documentos en soportes electrónicos: Las fuentes bibliográficas que se encuentran disponibles en soporte magnético o las que se puedan acceder a través de la red de información, así como el resultado de búsquedas realizadas a otros usuarios son copiadas según solicitudes.

Mensajería: Los usuarios con cuentas de **e-mail** asignadas pueden enviar y recibir mensajes desde el terminal del servidor Martí que se encuentra habilitada en el CDIP.

Consulta de información en soporte magnético: La información existente en nuestros fondos o la adquirida por préstamo, puede ser consultada previa coordinación con nuestros especialistas.

Sin embargo la sala que ofrece dicho Servicio no cuenta con equipos tecnológicos a disposición del mismo, por lo que las necesidades de información de los usuarios de la Sala de Formación Académica son atendidas, por dos especialistas en el local donde se encuentran las dos computadoras disponibles, y que se utilizan en todos los procesos y servicios automatizados del centro.

Las especialistas, que ofrecen los servicios, están calificadas y contienen conocimiento tácito suficiente para ofrecer respuestas correctas a las interrogantes de los usuarios que se atienden. Estas especialistas ofrecen consultas y respuestas de referencias a todos aquellos usuarios del interior de la provincia o el municipio cabecera que lo solicitan.

La información se obtiene de forma presencial de los usuarios que asisten a la Sala y solicitan la misma, se les garantiza la copia de documentos digitalizados si lo desean, además pueden acceder a través de la intranet a la página web del CDIP y desde allí consultar los documentos a texto completo, como también desde el Portal del Conocimiento de la página principal de la Universidad Pedagógica.

Sin embargo el Servicio no puede evaluarse de excelencia porque todavía los usuarios potenciales, los que le dan la masividad al mismo, no han desarrollado habilidades en el uso y manejo de la información, lo que imposibilita en ocasiones la demora en el servicio. Otro aspecto negativo es que los usuarios no aprovechan las posibilidades del Servicio en la creación del conocimiento.

Los usuarios reales de esta sala cuentan con catálogos manuales, bases de datos, sitios web desde donde pueden acceder a la información que necesitan.

La información es utilizada según las necesidades reales de cada usuario individual o colectivo. Estos pueden responder a necesidades de información para la formación académica, el desarrollo de tareas de investigación, según proyectos, necesidades de preparación para el desarrollo de actividades metodológicas de cada una de las educaciones.

El Servicio Formación Académica atiende de forma potencial a todos los usuarios del sector educacional de la provincia Camagüey que realizan diplomados, maestrías, aspiranturas, proyectos de investigación, pero de manera real atiende a todos aquellos interesados en recibir los servicios que desde allí se ofrecen. Se ha ampliado la atención a usuarios de otros organismos, entre los que se encuentran Ciencias Médicas, Universidad Camagüey, Instituto Provincial del MININT.

La adquisición se realiza utilizando las tres vías conocidas (Compra, Canje y Donación), y la búsqueda y descargas de documentos en sitios web nacionales y de la Internet. El presupuesto no está desglosado de manera tal, que se pueda identificar con qué cantidad de dinero se cuenta, este está integrado en otra cuenta. Dicha situación no perjudica el desarrollo de las colecciones, al no existir problemas en la asignación de cheques para la adquisición de documentos por las vías ya declaradas.

Se trabaja en la elaboración de proyectos de financiamiento externo, o de colaboración de manera tal que podamos adquirir recursos tecnológicos suficientes para ofrecer dentro de este servicio, otros más específicos y que permiten la satisfacción a la medida de cada usuario de Formación Académica.

El almacenamiento de la información en esta Sala se hace utilizando la clasificación decimal de Melvin Dewey para los libros y folletos, los restantes documentos impresos se ubican por tipo de documento siguiendo el orden de su adquisición.

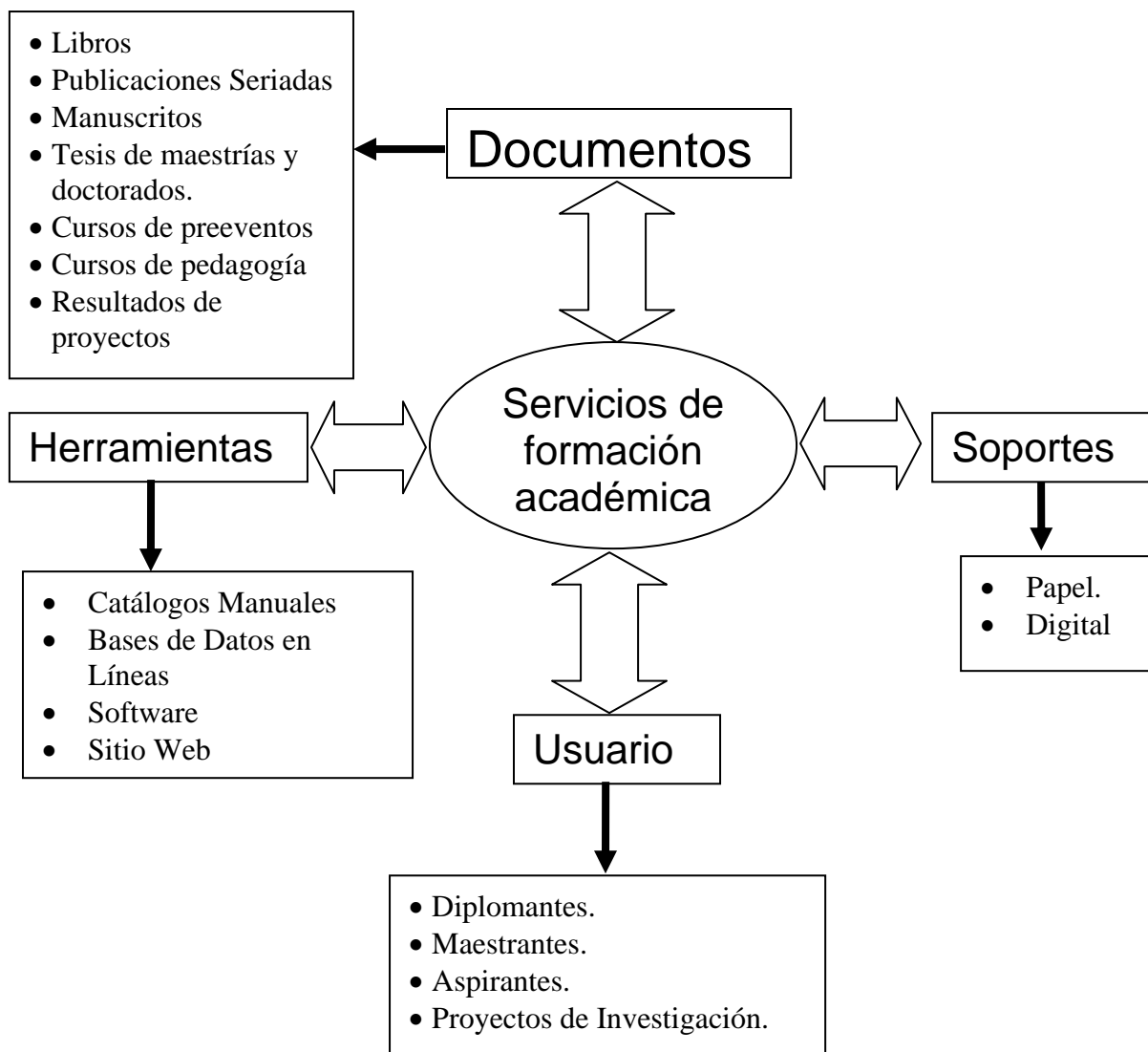
Como se describió anteriormente la colección se encuentra semiabierta, los usuarios no tienen acceso directo a los estantes, pero sí pueden observar qué documentos existen; al estar familiarizados con los mismos y con el Servicio en General pueden orientarse fácilmente en la solicitud de los documentos.

El Servicio Formación Académica, ha extendido el número de usuarios que atiende, debido a la atención personalizada que se realiza con cada docente, docente en formación (estudiantes) o investigador que se acerca a sus especialistas.

La comunicación existente entre el servicio y sus usuarios permite la actualización constante de la colección por las donaciones e interrelación servicio-usuario; acción esta que permite la actualización constante del estudio de necesidades. De él se ha derivado, la preparación tanto individual como grupal de usuarios, en temáticas relaciones con el uso y manejo de la información. Todavía estas acciones no son suficientes para desarrollar habilidades en el uso del recurso estratégico por excelencia en los tiempos actuales.

Para recibir el servicio no es obligatorio asistir a la Sala; las especialistas se mantienen en contacto directo y sistemático con los usuarios y con los mediadores entre este servicio y sus beneficiarios, lo que permite ir actualizando constantemente las cambiantes necesidades formativas e informativas de los usuarios.

La divulgación se realiza por diferentes vías. Una de estas es la notificación por e-mail de tablas de contenido de las publicaciones seriadas recibidas, Se exponen las últimas adquisiciones, se hacen presentaciones por parte de especialistas de las adquisiciones, comparaciones de tendencias y teorías relacionadas por el aprendizaje, la investigación educativa, etc.



Mapa Documental de la sala de formación académica

CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado del Servicio de Formación Académica, a través de la metodología para la auditoría del mismo resumimos que:

- Las potencialidades que brinda este servicio en cuanto a información actualizada y disponibilidad en la web no es explotada por los intermediarios de la información en los municipios de la provincia, por lo que esta situación incide negativamente en el proceso de universalización y en la atención de maestrantes y aspirantes de los mismos.
- La poca disponibilidad de recursos tecnológicos impide la rapidez en el servicio y elaboración de productos que se solicitan o se planifican a partir del estudio de usuarios.
- No existen vías para medir el valor, los costes y beneficios del Servicio de Formación Académica.
- Los usuarios potenciales no tienen preparación en el uso y manejo de la información, lo que imposibilita el uso correcto y con resultados positivos de la misma.

Positivamente se señala el sitio web que divulga los servicios y productos del CDIP provincial y el incremento en la demanda de los servicios informativos, especialmente Formación Académica y el Servicio Docente.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- *Auditoría de la información*. Editorial UOC. Imp. 1990.
- 2.- *Carpeta de servicios*. CDIP Universidad Pedagógica “José Martí” 2006.
- 3.- *El Documentalista Enredado*. [18 de Enero de 2007] Guardado en: GIO [Consulta 13 de enero].
- 4.- *Estrategia de Trabajo Sistema de Información para la Educación*
Cuba (Camagüey). 2007.
- 5.- *Metodologías-para-la-auditora-de-información*. [Martes, 2 de Noviembre de 2004] Guardado en: GIO [Consulta 13 de enero del 2008].
- 6.- *Planificación Jurídica Colegio de Economistas de Catalunya*.
<http://www.acoutin.com/ppt/modulo1.4.2.ppt> [Consulta 13 enero del 2008].
- 7.- PONJUAN DANTE, Gloria. *Gestión de Información en las Organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones*. Félix Varela, 2006. 68 p.
- 8.- ROJAS BENITEZ, José Luis. *Evaluación de los servicios de Información*.
Cuba. Félix Varlea, 2006. 51 p.
- 9.- ROS, Marcos. *Metodologías para la auditoria de información*. /en línea/ 2 Noviembre de 2004.
<http://www.documentalistaenredado.net/77/>. [Consulta 13 de enero del 2008].
- 10.- TRAMULLAS, Jesús. *Artículos en El profesional de Información*, v. 12 no.4 julio-agosto 2003. <http://tramullas.com/jaca/gescon/contenidos/textos/Tramullas> [Consulta 13 enero del 2008].
- 11.- TRAMULLAS, Jesús. *Documentación*. Universidad de Zaragoza. [Consulta 13 de enero 2008].