

Auditoría de información como instrumento de gestión en la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus

Information audit as a management tool at the library in the University of Sancti Spiritus

Auditoria de informação como instrumento de gestão na biblioteca da Universidade de Sancti Spíritus

MSc. Katia Caraballoso Granado, Dr. C. Osvaldo Romero Romero,
MSc. María Elena Castro Rodríguez

Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Sancti Spíritus, Cuba.

RESUMEN

Objetivo: mostrar los resultados de una auditoría informacional como instrumento de gestión de la Biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez", que permite evaluar sus servicios.

Métodos: el estudio relacionó el método cualitativo y cuantitativo, así como el uso de técnicas necesarias para identificar los aspectos determinantes en la evaluación de los servicios analizados. Se seleccionó el modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba, propuesto por *María del Carmen Villardefrancos*, el que favorece el desarrollo de una auditoría de información con revisiones limitadas, realizada en el primer trimestre del año 2014 a seis servicios de información seleccionados de la biblioteca universitaria en estudio.

Resultados: se determinaron las principales limitaciones de los servicios de información y la gestión de sus procesos sustantivos, lo cual conllevó establecer el plan de acción a partir de las principales causas detectadas que impiden el buen funcionamiento de la biblioteca universitaria.

Conclusiones: se constatan debilidades en los procesos de selección, búsqueda, recuperación, uso, manejo y evaluación de la información, tanto por el personal bibliotecario como por la comunidad usuaria; se requiere trabajar en un sistema de gestión de información más eficaz, un programa de alfabetización informacional, el mejoramiento de la infraestructura y el incremento en el uso de las potencialidades digitales de la biblioteca. Para esto se estableció un plan de acciones que contribuye al perfeccionamiento de los servicios de la biblioteca a corto plazo.

Palabras clave: gestión de información, auditorías informacionales, bibliotecas universitarias.

ABSTRACT

Objective: present the results of an information audit as a management tool at the library in "José Martí Pérez" University of Sancti Spiritus which allows to evaluate the services offered.

Methods: the study was based on both qualitative and quantitative methods, as well as the techniques required to identify determining aspects in the evaluation of the services examined. Analyses followed the comprehensive model proposed by *María del Carmen Villardefrancos* for the auditing of information organizations in Cuba, which was applied as a limited-revision audit in the first quarter of 2014 at six selected information services offered by the university library under study.

Results: determination was made of the main limitations of information services and the management of their fundamental processes, and an action plan was developed based on the main factors hampering the efficient operation of the university library.

Conclusions: weaknesses were found in the process of selection, search, retrieval, use, management and evaluation of information by both library staff and users. It is required to apply a more effective information management system and information literacy program, improve the infrastructure, and expand the use of the digital potential of the library. To this end, an action plan was set up aimed at the short-term improvement of the services offered by the library.

Key words: information management, information audits, university libraries.

RESUMO

Objetivo: mostrar os resultados de uma auditoria informacional como instrumento de gestão da Biblioteca da Universidade de Sancti Spiritus "José Martí Pérez", que permite avaliar seus serviços.

Métodos: o estudo relacionou o método qualitativo e quantitativo, mesmo como o uso de técnicas necessárias para identificar os aspetos determinantes na avaliação dos serviços analisados. Foi escolhido o modelo integral para auditar organizações de informação em Cuba, proposto por *María del Carmen Villardefrancos*, que favorece o desenvolvimento de uma auditoria de informação com revisões limitadas, realizada no primeiro trimestre do ano 2014 a seis serviços de informação selecionados da biblioteca universitária em estudo.

Resultados: Foram determinadas as principais limitações dos serviços de informação e a gestão de seus processos substantivos, o qual levou a estabelecer o plano de ação a partir das principais causas detectadas que impedem o bom funcionamento da biblioteca universitária.

Conclusões: São constatadas debilidades nos processos de seleção, busca, recuperação, uso, acompanhamento e avaliação da informação, tanto pelo pessoal bibliotecário como pela comunidade usuária; precisa-se trabalhar em um sistema de gestão de informação mais eficaz, um programa de alfabetização informacional, o melhoramento da infraestrutura e o incremento no uso das potencialidades digitais da biblioteca. Para isto foi estabelecido um plano de ações que contribui ao aperfeiçoamento dos serviços da biblioteca em curto prazo.

Palavras chave: gestão de informação, auditorias informacionais, bibliotecas universitárias.

INTRODUCCIÓN

El creciente desarrollo de los flujos informacionales en la sociedad contemporánea impone retos a todos los niveles en la gestión de este importante recurso. Según *Nonaka y Takeuchi*, en estos últimos años se vive una intensa espiral del conocimiento; se está en una economía donde la única certeza es la incertidumbre y donde la única fuente de ventaja competitiva duradera es el conocimiento.¹

El incremento cada vez mayor de las tecnologías de la información y las comunicaciones en diversas áreas del saber ha hecho posible que existan herramientas informáticas que contribuyan a potenciar, entre otros, los procesos de información que sean aplicables, adecuados en los diversos niveles de servicios a los usuarios de la comunidad académica y científica.²

Es por esto que las organizaciones se han percatado de la importancia que hoy reviste el manejo eficiente de la información como materia prima del conocimiento que dé cumplimiento a sus objetivos. Los sistemas de evaluación y control permiten saber de qué medios, herramientas, productos y servicios se dispone para lograr dicho manejo, cuyas exigencias están en constante crecimiento, así como la prevención de amenazas potenciales que laceran el uso de estos flujos informacionales en las sociedades e instituciones.

De esta manera, las auditorías informacionales (AI) comienzan a jugar un papel esencial que permiten conocer la información contenida y necesitada para lograr el éxito del sistema. Se define como un proceso de identificación y evaluación de los recursos de información necesarios para cumplir con los objetivos de la empresa.³

La literatura especializada expresa el tratamiento de AI como concepto, pero solo es usado por los profesionales del área; en muchos casos los directivos no comprenden la importancia que se confiere a este término en una empresa y los beneficios contraídos a partir del análisis que aporta la información en esta. El profesional de la información juega un papel fundamental en este sentido, por lo que se considera útil el desarrollo de auditoría en un sistema de información que garantice a gran escala la calidad y sus requerimientos necesarios. Toda organización requiere de un sistema de control y calidad; por tanto, se necesita concientizar en los administrativos que los procesos identificados deben ser gestionados y controlados desde su planeación estratégica con la calidad que se requiere.

Pinto refiere que los objetivos de calidad deben ser objetivos (valga el juego semántico) y, sobre todo, medibles. Para esto se deben establecer unos indicadores que permitan comparar en cada momento el nivel o grado de calidad de una característica o de un parámetro con respecto a unos niveles preestablecidos.⁴

El trabajo de auditoría se realiza basándose en un conjunto de principios y normativas que regulan el proceso, aunque en algunos casos los informes se limitan a ser recomendaciones técnicas u organizativas y, en otras, principios éticos y profesionales⁵ para contribuir al desarrollo del sistema. Toda unidad de información requiere de la aplicación de este proceso para evaluar y controlar los recursos disponibles en la organización y certificar la exactitud en sus recursos contables para la comprobación de resultados e impactos.⁶

La Biblioteca Universitaria (BU) en su estructura interna posee un grupo de trabajo que se ocupa en la actualidad de recopilar, transmitir, difundir, generar y controlar el uso de las fuentes y los recursos de información y documentación para su comunidad universitaria. Este grupo tiene entre sus actividades fundamentales procesar con efectividad el cúmulo de información que se requiere para que la BU alcance un rol protagónico dentro de los procesos de la Universidad de Sancti Spiritus "José Martí Pérez" (UNISS). Sin embargo, para asegurar que este resultado sea posible, no se ha aplicado una de las herramientas de gestión de información que posibilita visualizar el estado actual de los procesos en la biblioteca.

Dicho grupo de trabajo logró identificar, por observación participante, las limitaciones en el proceso de gestión de la información, caracterizadas por debilidades en la cultura informacional, la gestión bibliográfica y de contenidos, el control en el manejo de la información y la satisfacción de usuarios, de manera general.

Es por eso que se define como objetivo del presente trabajo mostrar los resultados de una auditoría informacional como instrumento de gestión de la Biblioteca de la Universidad de Sancti Spiritus "José Martí Pérez", que permite evaluar sus servicios.

AUDITORÍA DE INFORMACIÓN COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

El control es un componente decisivo de la gestión de información, ya que está demostrada su vital importancia en cualquier proceso y servicio que se ejecute, pues posibilita detectar limitaciones que impiden incrementar el rendimiento de un sistema. Establecer un buen plan, distribuir las actividades requeridas y su ejecución exitosa por parte de cada miembro no asegura, necesariamente, que la empresa será un éxito; es común que se presenten desvíos, contradicciones, errores de conceptos o fallas que demanden acciones correctivas con la mayor celeridad posible.

Por su parte, los sistemas de información responden a la satisfacción de necesidades de una organización, de un individuo o grupo. Estos sistemas constituyen un conjunto de elementos o componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo.⁷ Se entiende por sistema de gestión el esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realice todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos.⁸

Ponjuán define la gestión de información como el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que se sirve.⁹

El control tiene, por tanto, especial atención en la calidad de los sistemas, procesos o actividades. *Pinto* refiere que la calidad es cuestión de tener en cuenta aspectos fundamentales, como: la orientación, el liderazgo, la participación y la implicación de todos los empleados; determina que la calidad es un proceso sin fin y que es preciso realizarlo paso a paso sin esperar resultados inmediatamente. Un sistema de calidad se refiere a un sistema con un estadio superior al que se posee en ese momento,⁴ en el que mediante acciones de control se identifican los potenciales de mejora de calidad. Es importante desarrollar un sistema donde las auditorías, como herramientas de control, sean instrumentos de calidad para la gestión de información como recurso estratégico para la toma de decisiones al vincularla con la evaluación de la biblioteca.¹⁰ Se infiere que es transformar el sistema con el que se cuenta y convertirlo en otro más eficiente, y la vinculación de la evaluación en la biblioteca está muy implicada con la calidad de la toma de decisiones.¹¹

El componente *mejoramiento continuo* es el que permite incrementar el rendimiento de cualquier actividad que se acomete en un sistema, sea cual sea su contexto, siempre y cuando los jefes de procesos estén concientizados con su cotidianidad, y necesiten que su sistema sea cada vez mejor para determinar, de esta forma, que la toma de decisiones de todas las partes interesadas en el proceso de información sean capaces de tomarlas acordes con los principios éticos de la información, el conocimiento¹² y la sociedad en general.

Es por eso que las instituciones tienen que ser capaces de sensibilizarse con este proceso transformador y asumir lo que les corresponde para el apoyo a las bibliotecas como centros gestores de información, conocimiento y aprendizaje, integrándose a docentes y a bibliotecarios en las actividades formativas del resto de los servicios. Se hace necesario promover en los bibliotecarios la formación y la ejecución de esta actividad, así como su relación con otros especialistas, tanto del área educativa como de la industrial, para lograr así la inter, la multi y la transdisciplinariedad en todo el proceso.

Las auditorías sirven de herramientas para la evaluación de la gestión de información en las organizaciones y de las necesidades informativas de sus usuarios o clientes, ya que constituyen uno de los pasos previos para instaurar un sistema de gestión de información dentro de estas.¹³ La auditoría de información es heredada de otras ciencias de orden económico y financiero, principalmente al adquirir características muy peculiares a una serie de actividades humanas, y han pasado a ser patrimonio de estas. Las auditorías se pueden clasificar según indica el cuadro 1.¹⁴⁻¹⁵

Al sistema de gestión de información le compete un conjunto de procesos, de tareas y de actividades que, al interactuar entre estos, permiten lograr resultados a favor de sus usuarios. Para tal fin el sistema debe contener mecanismos de evaluación y control que permitan incrementar su eficacia, eficiencia y efectividad a lo largo de todo el proceso. *Soy* refiere que la AI analiza y evalúa, y se espera con ella que mejore el uso de la información dentro de la organización.¹⁶

La gestión de información posee herramientas que permiten evaluar los procesos dentro de cualquier organización que confluya como sistema. La BU con su grupo de trabajo debe incorporar las AI dentro de sus procesos básicos, para ejecutarlas con regularidad, sistematicidad y como herramienta clave para alcanzar los objetivos propuestos. Al emplearlas se realizan con la finalidad de asegurar, no solo que la información que circula por el sistema sea la más apropiada para la BU y que reciba solo aquella que sea relevante para sus intereses, demandas y requerimientos de información, sino también que se gestione cada vez mejor.

Cuadro 1. Clasificación de las auditorías

Tipología	Clasificación	Objetivo
El tipo de proceso indagatorio	Auditoría general o sintética	Análisis generalizado, sin indagación de pormenores
	Auditoría detallada o analítica	Análisis pormenorizado de todas las anotaciones contables
La persona que realiza la auditoría	Auditoría externa	Verificación realizada por empleados de la propia empresa
	Auditoría interna	Verificación realizada por profesionales independientes, externos a la organización
Tiempo de ejecución	Auditoría continua	Se ejecutan sin interrupción
	Auditoría periódica	Si la verificación no posee las características de la continuidad
Su naturaleza	Auditoría normal	Objetivo regular de realizar comprobación
	Auditoría especial	Cuando se pretende la verificación de hechos particulares o extraordinarios
Su límite	Auditoría total	Abarca a todo el patrimonio de la empresa y sus componentes
	Revisiones limitadas	Se concentran en puntos concretos

Fuente: Rojas (2006).

Los autores definen la AI como un proceso continuo, sistemático y transversal a todos los subprocesos del sistema, para evaluar y controlar los recursos de información disponibles y su gestión en la organización, tanto hacia dentro como hacia fuera del sistema, por lo que contribuye a mantener y a mejorar la calidad en sus procesos, recursos, productos y servicios de información.

MÉTODOS

Se realizó una investigación descriptiva que relaciona métodos cualitativos y cuantitativos, así como instrumentos y técnicas para identificar los aspectos determinantes en la evaluación de los servicios analizados en la investigación. Se trabajó en la búsqueda y evaluación de las vías para desarrollar una auditoría de información con revisiones limitadas, que pueda integrarse como instrumento al sistema de gestión de información. El análisis documental y la revisión bibliográfica permitieron un acercamiento al desarrollo y la evolución de seis metodologías de

auditorías de información dado por diversos autores.¹⁶⁻²¹ Se constató que existe diversidad de modelos y metodologías para desarrollar AI y todas aportan elementos sustanciales que deben ser tomados en cuenta para lograr un diagnóstico eficaz sobre el uso de la información. Cada metodología tiene peculiaridades acordes con las circunstancias, la actualidad y la aproximación en el tiempo, el contexto, los recursos y las fuentes de los que dispone la entidad; pero en todos los casos se persigue conocer e identificar la relación existente entre los objetivos propuestos por la institución y los recursos de información reconocidos a partir de los resultados obtenidos de la AI.

Los autores de esta investigación utilizan para la AI en la BU en estudio el modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba, propuesto por *María del Carmen Villardefrancos*,²¹⁻²⁷ por su aplicación práctica, la contribución de variables, la actualización con respecto a las demás analizadas, así como su contextualización geográfica. Esta metodología enfoca a la entidad como sistema único, compuesto por distintos procesos sujetos a medición, donde el valor, dentro de la organización, puede ser modificado. Esto permite desarrollar el proceso de AI desde dos dimensiones: la evaluación de los procesos de tratamiento de información que permiten su salida del sistema y de procesos asociados al flujo y el uso de información dentro de la propia organización. Este consta de seis etapas: 1) conocer la organización, 2) planificación del proceso de auditoría, 3) recopilación y análisis de la información, 4) preparación, discusión y entrega, 5) implementación, 6) seguimiento.

Para la aplicación de la AI, el grupo de trabajo de gestión elevó la propuesta a la dirección de la BU. A su vez se llevó a consideración del Grupo de Coordinación del Vicerrectorado de Investigación, Posgrado y Relaciones Internacionales (VRIPRI) de la UNISS, en el cual intervinieron sus metodólogos y jefes de áreas. Una vez implicados y sensibilizados los jefes de procesos que intervienen en el VRIPRI, se extiende a la dirección de la biblioteca, los responsables por áreas y personal en general de esta. Sin la implicación de ellos en el proceso no sería conveniente realizar una auditoría informacional, dada la cantidad de recursos que se necesitan destinar para su desarrollo.

La comisión que integra el equipo auditor fue presentada por el vicerrector que atiende la BU y su director, teniendo en cuenta la importancia que requiere el proceso. El equipo auditor estuvo compuesto por cinco personas, de los cuales cuatro trabajadores pertenecían a la BU. El equipo auditor y el grupo de gestión de la BU determinaron seis servicios de información con los siguientes criterios de selección: 1) la cantidad de usuarios que interactuaban con los servicios; 2) los servicios más solicitados y conocidos por los usuarios de la biblioteca universitaria, según estadísticos del sistema; 3) capacidad del personal bibliotecario para asumir la actividad; 4) cantidad de recursos y fuentes de información disponibles en los servicios seleccionados y 5) la disposición de frecuencias horarias disponibles en cada una.

Para la auditoría de información ejecutada se seleccionó el 33 % del total de servicios que se ofrecen en la biblioteca; se sugirió a la dirección de la BU que el resto de los servicios debían ser rediseñados, puesto que el uso otorgado por los usuarios era bajo con respecto a los seleccionados. Los servicios fueron: 1) préstamo interno, 2) préstamo externo, 3) disseminación selectiva de la información, 4) educación de usuarios, 5) talleres infotecnológicos y 6) emisión de certificados de publicación. Estas definiciones de los servicios anteriormente mencionados responden a los descritos en el reglamento de la propia BU.

Para la selección de los indicadores se utilizaron, principalmente, aunque no de manera exclusiva, los estadísticos que precisa el Ministerio de Educación Superior (MES) en Cuba y una hoja de cálculo denominada "Especificaciones para el registro de las Estadísticas de la Biblioteca". En los primeros se establecen parámetros para tener un bosquejo sobre el comportamiento de los servicios y procesos que se efectúan por cursos académicos en la red de bibliotecas universitarias en todo el país; la segunda fue concebida para introducir en ella los datos de las instituciones que reportan al MES. Además, se estudiaron un conjunto de indicadores de los más referenciados en la literatura especializada; entre otras, la Norma ISO 11620 considerados, fundamentalmente, para evaluar un servicio de información.

Este estudio se enfocó en los productos y servicios de información como una de las variables básicas incluidas en el modelo de *Villardefrancos*. Los resultados de la variable estuvieron determinados por el comportamiento de los indicadores definidos (54 en total), los que, a su vez, fueron analizados teniendo en cuenta criterios de medida. Cada indicador recibió una evaluación cualitativa, mediante valores que oscilaban entre 1 punto (muy insatisfecho) como puntuación mínima, y 5 puntos (muy satisfecho), como la puntuación máxima. El valor de la puntuación que recibió la variable estuvo dado por la media de las puntuaciones alcanzadas en cada indicador. La evaluación final del proceso de auditoría se expresó de manera cualitativa empleando las categorías siguientes: Excelente, Muy Bien, Bien, Regular y Mal. Para poder otorgar las categorías anteriores, los autores tuvieron en cuenta los resultados cuantitativos de cada variable, y se obtuvo un promedio de las puntuaciones alcanzadas por la entidad en cada una.

Se aplicó un total de tres encuestas dirigidas a públicos diferentes (en el caso del 42 % de los usuarios asistentes a la biblioteca fueron aplicadas en el primer mes de desarrollarse la auditoría). Se enfocaron principalmente a auditar, dentro de las seis variables básicas, la de productos y servicios de información definida en la metodología seleccionada, ya que en reiteradas ocasiones se determinó en diversos escenarios dentro y fuera de la universidad en detrimento de la imagen y la profesionalidad de los servicios de la BU. Las encuestas aplicadas fueron las siguientes:

1. La primera se aplicó al 23 % de estudiantes. Fue adaptada según las condiciones reales y el contexto para la medición de satisfacción con los servicios bibliotecarios a estudiantes universitarios,¹² con el objetivo de detectar problemas que aquejaban el grado de satisfacción que eran capaces de lograr los servicios de información.
2. La segunda se aplicó al 19 % de los usuarios (profesores e investigadores). Es una adaptación realizada por los autores a la guía de evaluación externa de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Catalunya, en el II Plan de la Calidad de las Universidades.¹⁵ Estuvo enfocado a detectar limitaciones que afectan el grado de satisfacción de los usuarios encuestados en cuanto a aspectos del estado general de la biblioteca de la UNISS. El interrogado pudo escoger la alternativa según los incisos de la encuesta de los servicios seleccionados para el estudio que más se aproximó a su opinión con un rango ofrecido de cinco (muy satisfecho) a uno (muy insatisfecho).
3. La tercera estuvo dirigida a los 12 trabajadores de la BU, con el fin de detectar limitaciones físicas, materiales y tecnológicas del funcionamiento de la BU, referente a los espacios y las construcciones físicas, la actividad de los servicios bibliotecarios, la documentación, la capacitación, la alfabetización y el control de las actividades.

Para el tratamiento de los resultados de las encuestas se utilizó el análisis porcentual como parte de los métodos estadísticos matemáticos. Se procesaron los datos obtenidos de las tres encuestas, a partir de Microsoft Excel 2007. Se utilizó la observación para evaluar actitudes y habilidades del personal bibliotecario en relación con la gestión y los servicios de información. Los autores utilizaron la postura del participante como observador, al ser dos de ellos directora de la BU y vicerrector en el área de la BU, respectivamente, e informarle al resto del personal la intención de coleccionar información y su objetivo. Se realizó una estrategia de observación descriptiva, que reveló todo lo relacionado con el objetivo a investigar.

Esta técnica contrastó y generó memorias descriptivas que permitieron concluir el estado del proceso de información desde la perspectiva del aporte de sus protagonistas, así como ser partícipes directos en el proceso de información, donde —al ser el foco de observación— los trabajadores de la Biblioteca de la UNISS, en el momento de realizar sus servicios de información, generaron conocimiento empírico para interpretar mejor los resultados. Otra técnica que permitió recolectar información de los trabajadores de la BU fue la de las tormentas de ideas, pues ellos expusieron con la mayor libertad sus apreciaciones de las limitaciones afrontadas, así como ideas originales o soluciones nuevas. El grupo conocía del problema sobre el cual se iba a trabajar con una semana de anticipación, con el objetivo de informarse y pensar sobre él.

Durante la tormenta de ideas, un facilitador concedió la palabra a los participantes del grupo, quienes identificaron una debilidad y propusieron sus soluciones; así se obtuvieron clasificadas, agrupadas y ordenadas por prioridad del grupo. Se pasó a reflexionar en sentido crítico la viabilidad de las propuestas prioritarias ofrecidas por el grupo, dirigidas, entre otras, a las condiciones técnico-materiales, infraestructura tecnológica, acciones participativas y de enseñanza-aprendizaje de la BU, tanto hacia afuera como hacia adentro de su espacio físico.

Se analizaron en un contexto de posibilidades prácticas y de acción concreta. Por último, la directora de la BU hizo un resumen de lo más importante acaecido en el encuentro y, de conjunto con todos los miembros del grupo, se tomaron decisiones que dieron lugar al plan de acciones propuestas. Se realizó una triangulación de los resultados de la encuesta, la observación participante y la tormenta de ideas, para mejorar así dicha propuesta.

RESULTADOS

La BU cuenta con 3 594 usuarios de pregrado en sus distintas modalidades y 549 usuarios de posgrado. Además, tiene un total de 318 usuarios en la categoría de profesores e investigadores y 312 usuarios del personal administrativo o de servicios; esto contabiliza un total de 4 773 usuarios potenciales, a los que se les suman 71 usuarios externos que se encuentran registrados y se benefician de los servicios de información de la BU.

Para atender esta suma de usuarios en la comunidad universitaria, se cuenta con una infraestructura compuesta por 39 puestos de lectura y 10 puestos de formación de usuarios, 2 computadoras para uso público y 3 reproductores de información (videograbadoras). En formato papel se poseen 3 076 títulos y 5 452 ejemplares entre libros y folletos. Se posee más de 85 títulos de revistas nacionales e internacionales, así como 920 tesis de diploma, maestrías y doctorado, en formato papel.

Otro lugar importante entre los recursos de información existentes lo ocupan los recursos electrónicos, a los que se puede acceder desde el sitio Web del centro a monografías, libros, folletos, revistas, bases de datos, obras de referencia, directorios, resoluciones, leyes, decretos, tesis. De estas últimas se encuentran 1 130 tesis de diploma, 580 de maestrías y 38 de doctorado. En el año 2013 se realizaron 1 032 visitas a la unidad de información, 2 916 consultas a documentos, 710 consultas al catálogo automatizado y 2 899 visitas al sitio Web.

Se efectuaron 588 préstamos externos, 14 préstamos interbibliotecarios y 48 servicios de referencia. En el 2013 se impartieron dos talleres de formación de usuarios y seis sobre los procesos editoriales de la Editorial Digital de la UNISS (EDUNISS). Durante el 2013, la EDUNISS solicitó cinco ISBN para eventos organizados por la universidad; también emitió 702 certificados de publicación para la comunidad universitaria y profesionales de otras instituciones del territorio.

Los recursos humanos de que dispone la BU son: 12 trabajadores, de los cuales 9 (75 %) son graduados universitarios y 3 (25 %) son técnicos medio. En el primer trimestre del año 2014 hubo un total de 544 usuarios beneficiados con los seis servicios de información seleccionados para este estudio. Estos servicios fueron afectados por diversos motivos, lo cual ha hecho que exista una inestabilidad en estos, y la frecuencia de visitas disminuyó. En la [figura 1](#) se muestra la cantidad de usuarios atendidos en el período de tiempo antes definido, según los servicios seleccionados para este estudio.

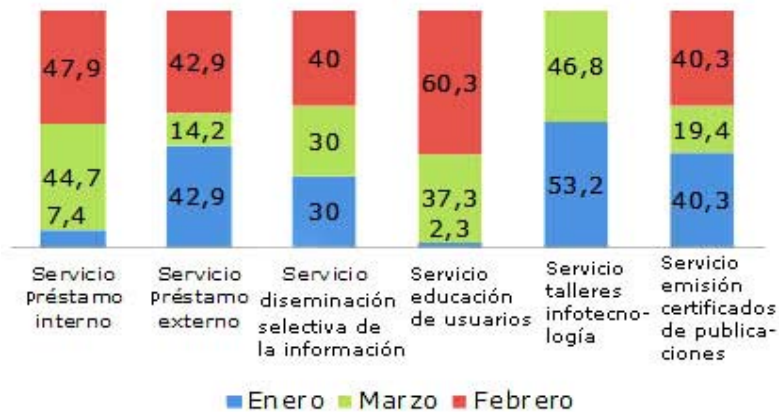


Fig. 1. Cantidad de usuarios por servicios seleccionados.

Como parte de la propia organización que genera una auditoría de información, se diseñó un cronograma de tareas a auditar con sus respectivas fechas, responsables y participantes. Los principales resultados arrojados estuvieron enfocados a aspectos esenciales para los servicios de información, como es la satisfacción que sienten los usuarios en la BU, de manera general. A través de la observación se constataron limitaciones en la gestión de información, como es el caso de insuficiente infraestructura tecnológica que les permita hacer búsquedas de información en catálogos automatizados en biblioteca, así como la consulta a Internet, debilidades en la cultura informacional y comunicacional, la gestión bibliográfica y de contenidos, dificultad en la estrategia de búsqueda y recuperación

de los documentos por parte de los usuarios, el control en el manejo de la información y la satisfacción de usuarios, de manera general.

En la encuesta aplicada a los estudiantes, el 75 % refirió estar muy insatisfecho con la información sobre los servicios ofrecidos en la biblioteca. El 92 % respondió que se sentía muy insatisfecho con las comodidades del local (climatización, asientos disponibles, iluminación, ruido). El 85 % expresó que se sentía insatisfecho con el personal de servicio en las respuestas a sus requerimientos. La [figura 2](#) muestra el resultado ante la pregunta a los estudiantes, relacionada con el flujo de información, donde prevalece el flujo horizontal entre compañeros del mismo nivel. En segundo lugar, desde y hacia los profesores, le siguen otras fuentes. Se puede observar que el flujo de información que se recibe o envía a los bibliotecarios es muy bajo, lo cual está en correspondencia con las incidencias que afronta el personal bibliotecario y los propios profesores en sus respuestas.

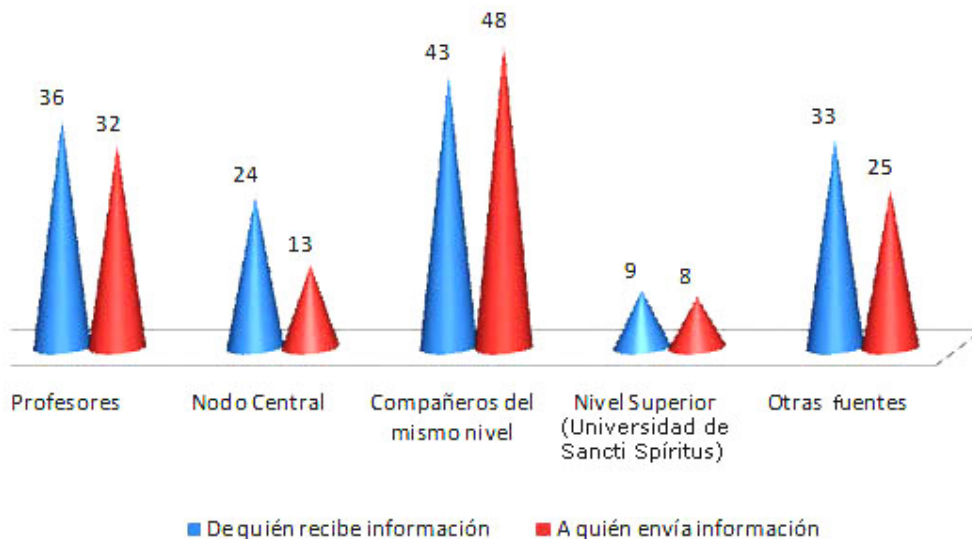


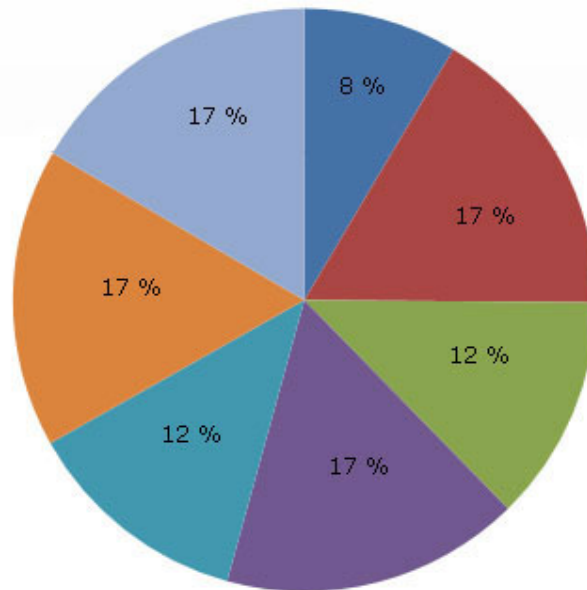
Fig. 2. Flujo de información en estudiantes.

Por su parte, los profesores-investigadores tuvieron similares respuestas al resto de las categorías de usuarios encuestados. El 92 % refirió estar muy insatisfecho con la extensión de los servicios bibliotecarios a las facultades ubicadas fuera del edificio central. El 100 % se sentía muy insatisfecho con las condiciones físicas del local. El 89 % estaba preocupado con las competencias en información de los bibliotecarios y el 82 % valoró de insuficiente el trabajo de promoción de las fuentes y los recursos de información. En las encuestas a los trabajadores de la BU se buscó identificar, principalmente, aspectos relativos a la infraestructura física del local, material y tecnológica que afectaban o no la calidad de los servicios ofrecidos en la biblioteca ([Fig. 3](#)).



Fig. 3. Limitaciones que afectan el proceso.

Una de las preguntas estuvo dirigida a detectar limitaciones de infraestructura física, material o tecnológica que los encuestados creían que afectaban la gestión de los procesos sustantivos de la biblioteca y se pudo constatar que el 50 % coincidía en una misma limitación. Además, fue recurrente en el análisis general de los resultados que el local era inapropiado para realizar los servicios bibliotecarios, ya que afrontaba malas condiciones constructivas y medioambientales, lo cual incidía en la concentración para realizar diversas actividades (Fig. 4).



- No existe el catálogo activo con el juego de fichas para la recuperación de las fuentes de información, ubicadas en el fondo pasivo de la biblioteca.
- No existen diseñados servicios tales como: diseminación general y diseminación selectiva de la información, las cuales permiten un estrecho vínculo con el usuario.
- Inexistencia de modelos de recuperación de información que permita el estado real de la utilidad del servicio ofertado al usuario.
- Deficiente higienización de la colección.
- Inexistencia de convenios con organismos encargados de reparaciones de documentos.
- Contaminación ambiental: ruido, iluminación, polvo, monóxido de carbono, humedad, altas temperaturas.
- Pésima edificación para el almacenamiento de la colección.

Fig. 4. Limitaciones que afectan la gestión de los procesos sustantivos.

La [figura 5](#) representa que la infraestructura física, material o tecnológica afecta la afluencia de usuarios a los servicios de información que brinda la biblioteca. El 67 % de los encuestados refirió que la inexistencia de talleres de capacitación en información o alfabetización informacional influía gradualmente en que los usuarios no recurrieran a los servicios bibliotecarios, por el desconocimiento en la búsqueda, la recuperación, el uso y el manejo de las fuentes de información. El 58 % refirió la deficiente ambientación del local y su contaminación. El 17 % acotó la inexistencia de un catálogo manual que permita la recuperación de las fuentes de información, lo que establece un divorcio total con la incidencia del primer valor ofrecido en cuanto a la capacitación en información.



Fig. 5. Limitaciones que afectan la afluencia de usuarios al servicio de información.

Otra de las interrogantes estuvo enfocada a que las acciones propuestas fueran ejecutadas de manera inmediata para mejorar los servicios de información de la biblioteca. El 87 % coincidió en realizar un programa de alfabetización informacional para el personal bibliotecario que garantice incrementar la gestión de procesos sustantivos y el rendimiento de la biblioteca. El 65 % expuso la necesidad de desarrollar evaluaciones internas a la BU. El 42 % acotó realizar estudios de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca. El 33 % trató sobre la deficiente promoción y divulgación por parte del personal de las fuentes de información con que cuenta la biblioteca y el 17 % refirió crear el catálogo activo de la BU.

A partir del resultado del análisis de la encuesta aplicada a los recursos humanos de la BU, se hizo necesario desarrollar algunas acciones con vista a mejorar las limitaciones propuestas por ellos mismos y que fueron plasmadas en el plan de acción elaborado en el informe final de la auditoría de información: superación y capacitación a los profesionales de la información, evaluación de la calidad de los servicios a través de auditorías de seguimiento, estudio de necesidades de usuarios para conocer sus necesidades informativas, promoción y divulgación por parte del personal de las fuentes de información con que cuenta la biblioteca, habilitación de

un catálogo manual, etcétera. En el [cuadro 2](#) se refleja un plan de acción como respuesta a las limitaciones detectadas por los autores a partir del análisis de los resultados obtenidos de las técnicas utilizadas.

Cuadro 2. Plan de acciones para la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus

Limitaciones	Acción	Fecha de cumplimiento	Responsables
Inexistencia de un programa de alfabetización informacional para los profesionales de la información de la BUniss que garantice incrementar la gestión de sus procesos sustantivos y el rendimiento de esta.	Impartir capacitación a los recursos humanos, ya sean cursos, entrenamientos, diplomados, etc. para elevar su nivel científico a partir del Programa de ALFIN diseñado para los proyectos de información de la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus.	Mensualmente	Jefe Dpto. Biblioteca y Docentes de la biblioteca universitaria
	Impartir cursos a los usuarios para elevar el nivel del uso de las TIC, partiendo de una estrategia de ALFIN elaborado por la dirección de la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus.		
Inexistencia de evaluaciones internas a la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus.	Realizar una auditoría de información para comprobar la erradicación de las deficiencias detectadas en el cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría anterior.	Entre 6 meses y dos años	Jefe Dpto. de Biblioteca y equipo auditor
No se realizan estudios de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus.	Realizar una caracterización de usuarios para constatar las necesidades informativas de cada uno de ellos. Diseño de nuevos servicios de información que garanticen las expectativas de los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus.	Anualmente	Jefe Dpto. Biblioteca, Jefe de Servicio, Especialista Dpto. Desarrollo de Colecciones
Deficiente promoción y divulgación por parte del personal de las fuentes de información con que cuenta la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus.	Realizar actividades de promoción de los servicios y productos de la biblioteca universitaria encaminados al reconocimiento del material existente en esta.	Permanente	
No existe el catálogo activo con el juego de fichas para la recuperación de las fuentes de información, ubicadas en el fondo pasivo de la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus.	Habilitar el catálogo manual para facilitar la búsqueda de documentación y bibliografía a los usuarios.	Permanente	Jefe Dpto. Biblioteca, Jefe de Servicio, Especialista Dpto. Desarrollo de Colecciones y Especialistas de Procesamiento.

CONCLUSIONES

El estudio profundo del modelo integral propuesto por *Villardefrancos* y el desarrollo de una auditoría de información a seis servicios de la Biblioteca de la Universidad de Sancti Spiritus "José Martí Pérez", han permitido identificar y eliminar lagunas y duplicidades de información. Se constatan debilidades en los procesos de selección, búsqueda, recuperación, uso, manejo y evaluación de la información, tanto por el personal bibliotecario como por la comunidad usuaria. Se requiere trabajar en un sistema de gestión de información más eficaz; en un programa de alfabetización informacional; en el mejoramiento de la infraestructura y en el incremento en el uso de las potencialidades digitales de la biblioteca. Para esto se estableció un plan de acciones que contribuye al perfeccionamiento de los servicios de la biblioteca a corto plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nonaka ITH. The Knowledge Creating Company. New York: Oxford University Press; 1991.
2. Cuesta Rodríguez F, Campillo Torres I, Leyva Mederos A, Cano Inclán A, Cabrera Morales I. Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. Rev Cubana Inf Cienc Sal [Internet]. 2013 [citado 17 de mayo de 2014]; 24(3): 269-88]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300005&lng=es
3. Cornella A. La información alimenta y ahoga. Información sí, pero ¿en qué condiciones? Monografía en Internet [citado 3 de marzo de 2012]. Disponible en: <http://www.infonomia.com/extranet/index.asp?idm=1&idrev=1&num=445>
4. Pinto M. Gestión de calidad en documentación. Revi Bibliotecon Docum. 1998(1): 171-83.
5. Blanco L. Auditoría y sistemas informáticos. La Habana: Editorial Félix Varela; 2008.
6. Ponjuán G. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. La Habana: Editorial Félix Varela; 2006.
7. Ponjuán M, Villardefrancos M. Sistemas de información: principios y aplicaciones. La Habana: Editorial Félix Varela; 2007.
8. Pino Díaz J. Los sistemas de información y la integración de sistemas de gestión normalizados. Universidad de Granada; 2011 [citado 3 de marzo de 2012]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/16116/1/INTEGRACI%C3%93N%20DE%20SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N.pdf>
9. Ponjuán G. Gestión de la información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Asturias, España: Trea; 2007.

10. Salgado Batista MV, Macías Rivero Y. La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. Rev Cubana Inf Cienc Sal [Internet]. 2012 [citado 17 de mayo de 2014];23(2): [160-74]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2012/aci122f.pdf>
- 11 Bonell Rosabal A, Quintana Santiesteban LA, Fírvida Martínez Y. SICODI, una propuesta de sistema para la gestión de información de reuniones y su empleo en la Unión Cuba-Petróleo. Rev Cubana Inf Cienc Sal [Internet]. 2011 [citado 17 de mayo de 2014];22(4): [362-70]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2011/aci114g.pdf>
12. Stable-Rodríguez Y. Auditoría de información y conocimiento en la organización. Ingeniería Industrial. 2012;33(3):260-71.
13. Vo-Tran H. Adding Action to the Information Audit. The Electronic Journal Information Systems Evaluation [Internet]. 2011 [citado 17 de mayo de 2014];14(2):167-282. Disponible en: <http://www.ejise.com>
14. Rojas Benítez J. Evaluación de los servicios de información. La Habana: Editorial Félix Varela; 2006.
15. Rojas Benítez J. Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas. La Habana: Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana; 2001.
16. Soy C. Auditoría de la información. Barcelona: Editorial UOC; 2003.
17. Villardefrancos MDC. Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba: Universidad de La Habana; 2005.
18. Orna E. Practical information policies. How to manage information flow in organizations. Aldershot: Grover; 1990.
19. Henczel S. The information audit as a first step towards effective knowledge management: an opportunity for the special librarian. In: INSPEL, editor. Ponencia presentada en la Conferencia Mundial de Bibliotecas especializadas "Global 2000"; 16-19 octubre 2000, Brighton 2000. p. 210-26.
20. Burk CFH. InfoMap. A complete guide to discovering corporate information resources. Prentice Hall; 1988.
21. Buchanan SJ. The information audit: an integrated strategic approach [citado 30 de julio de 2009]: Disponible en: <http://www.strath.ac.uk/Departments/InfoStrategy/>
22. Villardefrancos MC. Orígenes y clasificación de la auditoría de la información. ACIMED [Internet]. 2006 [citado 24 de octubre de 2013];14(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci17506.htm
23. Peralta Almira A. Aplicación del modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba. Estudio de casos. La Habana: Universidad de La Habana; 2006.

24. González Guitián M. Auditorías de información y auditorías de conocimiento, sus nexos y relaciones. Diploma de Estudios Avanzados en Documentación e Información Científica. Granada: Universidad de Granada, 2009.

25. Machado Rivero MO. Evaluación de las actividades desarrolladas por el Centro de estudio Documentación e Información de Medicamentos (CEDIMED). Diploma de Estudios Avanzados en Documentación e Información Científica. Granada: Universidad de Granada, 2011.

26. Carabaloso Granado K. Diseño de una auditoría de información para la red de Bibliotecas de la Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Diploma de Estudios Avanzados en Documentación e Información Científica. Granada: Universidad de Granada, 2012.

27. American Library Association. Guidelines for instruction Programs in Academia Libraries. 2012 [citado 17 mayo de 2014]. Disponible en: http://www.ala.org/aas1Template.cfm?Section=Information_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937C

Recibido: 14 de julio de 2014.

Aprobado: 6 de febrero de 2015.

MSc. *Katia Carabaloso Granado*. Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Sancti Spíritus, Cuba. Correo electrónico: katia@uniss.edu.cu