



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE
MAR DEL PLATA
FACULTAD DE HUMANIDADES
Departamento de Documentación**

***“Propuesta de una Política de Información para la
Universidad Nacional de Tres de Febrero”***

Tesista: López, Eduardo Héctor

Director de Tesis: Lic. Liberatore, Gustavo

**Tesis de Grado
Licenciatura en Bibliotecología y Documentación**

Buenos Aires, Diciembre 2010

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<i>Página</i>
<u>Índice de Figuras</u>	v
<u>Índice de Tablas</u>	vii
<u>Agradecimientos</u>	ix
<u>Dedicatoria</u>	x
<u>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN</u>	2
1. 1 Introducción.....	2
1. 2 Resumen.....	3
1. 3 Palabras claves.....	3
1. 4 Tema.....	4
1. 5 Marco teórico (estado del arte).....	4
1. 5. 1 Historia de la información.....	4
1. 5. 2 La información en el derecho.....	12
1. 5. 3 Políticas de Información.....	16
1. 5. 4 Universidad Nacional de Tres de Febrero.....	25
1. 6 Problema.....	34
1. 6. 1 Planteamiento.....	34
1. 6. 2 Problema.....	35
1. 7 Objetivos.....	35
1. 7. 1 Objetivos generales.....	35
1. 7. 2 Objetivos específicos.....	36
1. 7. 3 Cronograma de actividades.....	37

	<i>Página</i>
<u>CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA</u>	39
2. 1 Tipo de estudio.....	39
2. 2 Diseño de la investigación.....	39
2. 3 Diseño metodológico.....	40
2. 3. 1 Población.....	40
2. 3. 2 Muestra.....	40
2. 3. 3 Recolección de datos.....	41
2. 3. 4 Pre-test de encuestas.....	43
2. 3. 5 Presentación de los cuestionarios.....	43
<u>CAPÍTULO 3: RESULTADOS</u>	71
3. 1 Resultados.....	71
3. 2 Análisis de datos.....	157
<u>CAPÍTULO 4: APORTE E IMPACTO DE LOS RESULTADOS</u>	163
4. 1 Conclusiones.....	163
4. 2 Recomendaciones.....	166
<u>CAPÍTULO 5: EPÍLOGO</u>	167
5. 1 Propuesta de Política de Información para la Universidad Nacional de Tres de Febrero.....	167
5. 2 Centro de Gestión de la Información CEGEDI.....	169
5. 2. 1 Misión.....	169
5. 2. 2 Objetivos.....	169
5. 2. 3 Organización funcional.....	170
5. 2. 3. 1 Estructura.....	170
5. 2. 3. 2 Recursos humanos.....	170

	<i>Página</i>
5. 2. 3. 3 Recursos tecnológicos.....	170
5. 2. 3. 4 Organización de la información.....	171
5. 2. 3. 5 Acceso y difusión.....	171
5. 2. 3. 6 Evaluación.....	172
<u>BIBLIOGRAFÍA CITADA</u>	173
<u>BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA</u>	176

Índice de Figuras

Se numeran secuencialmente en cada uno de los capítulos.

	<i>Página</i>
<i>FIGURA 4.1: Importancia de la información</i>	72
<i>FIGURA 4.2: Manejo de la información</i>	73
<i>FIGURA 4.3: Recursos destinados a la información</i>	74
<i>FIGURA 4.4: Centro de información</i>	75
<i>FIGURA 4.5: Política de Información</i>	76
<i>FIGURA 4.6: Institutos de investigación, docencia y extensión</i>	77
<i>FIGURA 4.7: Cantidad</i>	78
<i>FIGURA 4.8: Información sobre los institutos</i>	79
<i>FIGURA 4.9: Uniformidad informativa de los Departamentos</i>	80
<i>FIGURA 4.10: Cumplimiento</i>	81
<i>FIGURA 4.11: Falta de información</i>	82
<i>FIGURA 4.12: Grado de dificultad</i>	83
<i>FIGURA 4.13: Calificación del acceso a la información interna</i>	84
<i>FIGURA 4.14: Utilización de la página institucional</i>	85
<i>FIGURA 4.15: Calificación de la página institucional</i>	86
<i>FIGURA 4.16: Utilización de la Biblioteca</i>	87
<i>FIGURA 4.17: Calificación de la Biblioteca</i>	88
<i>FIGURA 4.18: Calificación de la información interna</i>	89
<i>FIGURA 4.19: Calificación de la información externa</i>	91
<i>FIGURA 4.20: Importancia de la información</i>	93
<i>FIGURA 4.21: Manejo de la información</i>	94
<i>FIGURA 4.22: Recursos destinados a la información</i>	95
<i>FIGURA 4.23: Centro de información</i>	96
<i>FIGURA 4.24: Política de Información</i>	97
<i>FIGURA 4.25: Institutos de investigación, docencia y extensión</i>	98
<i>FIGURA 4.26: Cantidad</i>	99
<i>FIGURA 4.27: Información sobre los institutos</i>	100
<i>FIGURA 4.28: Uniformidad informativa de los Departamentos</i>	101
<i>FIGURA 4.29: Cumplimiento</i>	102
<i>FIGURA 4.30: Falta de información</i>	103
<i>FIGURA 4.31: Satisfacción de la información</i>	104
<i>FIGURA 4.32: Grado de dificultad</i>	105
<i>FIGURA 4.33: Utilización de la página institucional</i>	106
<i>FIGURA 4.34: Calidad de la página institucional</i>	108
<i>FIGURA 4.35: Utilización de la Biblioteca</i>	109
<i>FIGURA 4.36: Calidad de la Biblioteca</i>	110
<i>FIGURA 4.37: Calificación de la información interna</i>	111
<i>FIGURA 4.38: Calificación de la información externa</i>	112
<i>FIGURA 4.39: Importancia de la información</i>	114

<i>FIGURA 4.40: Manejo de la información</i>	<i>115</i>
<i>FIGURA 4.41: Recursos destinados a la información</i>	<i>116</i>
<i>FIGURA 4.42: Centro de información</i>	<i>117</i>
<i>FIGURA 4.43: Política de Información</i>	<i>118</i>
<i>FIGURA 4.44: Institutos de investigación, docencia y extensión</i>	<i>119</i>
<i>FIGURA 4.45: Cantidad</i>	<i>120</i>
<i>FIGURA 4.46: Información sobre los institutos</i>	<i>121</i>
<i>FIGURA 4.47: Uniformidad informativa de los Departamentos</i>	<i>122</i>
<i>FIGURA 4.48: Cumplimiento</i>	<i>123</i>
<i>FIGURA 4.49: Falta de información</i>	<i>124</i>
<i>FIGURA 4.50: Satisfacción de la información</i>	<i>125</i>
<i>FIGURA 4.51: Grado de dificultad</i>	<i>126</i>
<i>FIGURA 4.52: Utilización de la página institucional</i>	<i>127</i>
<i>FIGURA 4.53: Calidad de la página institucional</i>	<i>129</i>
<i>FIGURA 4.54: Utilización de la Biblioteca</i>	<i>130</i>
<i>FIGURA 4.55: Calidad de la Biblioteca</i>	<i>131</i>
<i>FIGURA 4.56: Calificación de la información interna</i>	<i>132</i>
<i>FIGURA 4.57: Calificación de la información externa</i>	<i>133</i>
<i>FIGURA 4.58: Importancia de la información</i>	<i>135</i>
<i>FIGURA 4.59: Manejo de la información</i>	<i>136</i>
<i>FIGURA 4.60: Centro de información</i>	<i>137</i>
<i>FIGURA 4.61: Política de Información</i>	<i>138</i>
<i>FIGURA 4.62: Institutos de investigación, docencia y extensión</i>	<i>139</i>
<i>FIGURA 4.63: Cantidad</i>	<i>140</i>
<i>FIGURA 4.64: Calidad de la información institucional</i>	<i>141</i>
<i>FIGURA 4.65: Calidad de la información académica</i>	<i>142</i>
<i>FIGURA 4.66: Falta de información</i>	<i>143</i>
<i>FIGURA 4.67: Obtención de información</i>	<i>144</i>
<i>FIGURA 4.68: Utilización de la página institucional</i>	<i>145</i>
<i>FIGURA 4.69: Calidad de la página institucional</i>	<i>147</i>
<i>FIGURA 4.70: Utilización de la Biblioteca</i>	<i>148</i>
<i>FIGURA 4.71: Calidad de la Biblioteca</i>	<i>149</i>
<i>FIGURA 4.72: Calidad del fondo documental</i>	<i>150</i>
<i>FIGURA 4.73: Satisfacción de información</i>	<i>151</i>
<i>FIGURA 4.74: Calidad del funcionamiento de la Biblioteca</i>	<i>152</i>
<i>FIGURA 4.75: Calificación de la información interna</i>	<i>153</i>
<i>FIGURA 4.76: Calificación de la información externa</i>	<i>154</i>

Índice de Tablas

Se numeran secuencialmente en cada uno de los capítulos.

	<i>Página</i>
<i>TABLA 4.1: Importancia de la información</i>	72
<i>TABLA 4.2: Manejo de la información</i>	73
<i>TABLA 4.3: Recursos destinados a la información</i>	74
<i>TABLA 4.4: Centro de información</i>	75
<i>TABLA 4.5: Política de Información</i>	76
<i>TABLA 4.6: Institutos de investigación, docencia y extensión</i>	77
<i>TABLA 4.7: Cantidad</i>	78
<i>TABLA 4.8: Información sobre los institutos</i>	79
<i>TABLA 4.9: Uniformidad informativa de los Departamentos</i>	80
<i>TABLA 4.10: Cumplimiento</i>	81
<i>TABLA 4.11: Falta de información</i>	82
<i>TABLA 4.12: Grado de dificultad</i>	83
<i>TABLA 4.13: Calificación del acceso a la información interna</i>	84
<i>TABLA 4.14: Utilización de la página institucional</i>	85
<i>TABLA 4.15: Calificación de la página institucional</i>	86
<i>TABLA 4.16: Utilización de la Biblioteca</i>	87
<i>TABLA 4.17: Calificación de la Biblioteca</i>	88
<i>TABLA 4.18: Calificación de la información interna</i>	89
<i>TABLA 4.19: Calificación de la información externa</i>	91
<i>TABLA 4.20: Importancia de la información</i>	93
<i>TABLA 4.21: Manejo de la información</i>	94
<i>TABLA 4.22: Recursos destinados a la información</i>	95
<i>TABLA 4.23: Centro de información</i>	96
<i>TABLA 4.24: Política de Información</i>	97
<i>TABLA 4.25: Institutos de Investigación, Docencia y Extensión</i>	98
<i>TABLA 4.26: Cantidad</i>	99
<i>TABLA 4.27: Información sobre los institutos</i>	100
<i>TABLA 4.28: Uniformidad informativa de los Departamentos</i>	101
<i>TABLA 4.29: Cumplimiento</i>	102
<i>TABLA 4.30: Falta de información</i>	103
<i>TABLA 4.31: Satisfacción de la información</i>	104
<i>TABLA 4.32: Grado de dificultad</i>	105
<i>TABLA 4.33: Utilización de la página institucional</i>	106
<i>TABLA 4.34: Calidad de la página institucional</i>	108
<i>TABLA 4.35: Utilización de la Biblioteca</i>	109
<i>TABLA 4.36: Calidad de la Biblioteca</i>	110
<i>TABLA 4.37: Calificación de la información interna</i>	111
<i>TABLA 4.38: Calificación de la información externa</i>	112
<i>TABLA 4.39: Importancia de la información</i>	114

TABLA 4.40: Manejo de la información	115
TABLA 4.41: Recursos destinados a la información	116
TABLA 4.42: Centro de información	117
TABLA 4.43: Política de Información	118
TABLA 4.44: Institutos de Investigación, Docencia y Extensión	119
TABLA 4.45: Cantidad	120
TABLA 4.46: Información sobre los institutos	121
TABLA 4.47: Uniformidad informativa de los Departamentos	122
TABLA 4.48: Cumplimiento	123
TABLA 4.49: Falta de información	124
TABLA 4.50: Satisfacción de la información	125
TABLA 4.51: Grado de dificultad	126
TABLA 4.52: Utilización de la página institucional	127
TABLA 4.53: Calidad de la página institucional	129
TABLA 4.54: Utilización de la Biblioteca	130
TABLA 4.55: Calidad de la Biblioteca	131
TABLA 4.56: Calificación de la información interna	132
TABLA 4.57: Calificación de la información externa	133
TABLA 4.58: Importancia de la información	135
TABLA 4.59: Manejo de la información	136
TABLA 4.60: Centro de información	137
TABLA 4.61: Política de Información	138
TABLA 4.62: Institutos de Investigación, Docencia y Extensión	139
TABLA 4.63: Cantidad	140
TABLA 4.64: Calidad de la información institucional	141
TABLA 4.65: Calidad de la información académica	142
TABLA 4.66: Falta de información	143
TABLA 4.67: Obtención de información	144
TABLA 4.68: Utilización de la página institucional	145
TABLA 4.69: Calidad de la página institucional	147
TABLA 4.70: Utilización de la Biblioteca	148
TABLA 4.71: Calidad de la Biblioteca	149
TABLA 4.72: Calidad del fondo documental	150
TABLA 4.73: Satisfacción de información	151
TABLA 4.74: Calidad del funcionamiento de la Biblioteca	152
TABLA 4.75: Calificación de la información interna	153
TABLA 4.76: Calificación de la información externa	154

AGRADECIMIENTOS

Nunca un logro es absolutamente individual aunque sea el esfuerzo y trabajo de una persona. Detrás, siempre, están los consejos, el apoyo y el aliento de mucha gente.

Sería imposible nombrar a tantos que estuvieron en todo este tiempo pero no quiero dejar de hacerlo con algunos de ellos.

A Gra, Gabriela y Paula por el empuje en los primeros y más de una vez complicados tramos del camino en esta profesión-vocación.

A Alicia, compañera a la distancia de expectativas, temores, logros y vivencias personales, a Gaby, por compartir trabajos, alegrías y no tanto, y ratos de vida y Liliana, siempre presente con una palabra de aliento, de apoyo, ayudando a hacer más fácil lo difícil y más claro lo, a veces, no tanto, por ser un excelente ser humano, cálida y solidaria, que siempre se brindó haciendo que las largas distancias que nos separan fueran sólo una ilusión. Las tres, amigas que me dejó esta aventura concluida.

A todos los profesores que, cada uno a su manera, dejaron su huella y me ayudaron a crecer un poquito más.

A las chicas de Administración, Marcela, Ruth, Valeria, que son el alma de Licad, sin ellas del otro lado de la compu, del mail o del teléfono esto sería imposible.

A toda la comunidad de la Universidad Nacional de Tres de Febrero, por su colaboración y predisposición a participar de este proyecto.

A Mariana, Silvia, Alicia, Marta, Andrea, Gilda, Mariel, Ana, Fede y Claudio, mis compañeros de la biblioteca por su confianza y apoyo incondicional siempre.

A Gustavo, por permitirme contar con su experiencia, su sapiencia, su guía, su paciencia y su comprensión, y por hacerlo con la humildad y bonhomía que lo caracterizan, haciendo entonces más profundo y cálido el agradecimiento.

A los amigos por la compañía y la paciencia y a todos los de que de una forma u otra estuvieron.

A todos gracias.

DEDICATORIA

La decisión de estudiar para un adulto conlleva la satisfacción de alcanzar un logro pero también la certeza de modificar hábitos y rutinas, en el día a día, tácitamente establecidos.

Encontrar los tiempos necesarios, el esfuerzo y la tensión del estudio en sí mismo, el quitarle horas al ocio y, cuantas veces, al descanso, cambiar libertades por más obligaciones.

Las ganas de hacerlo y, tantas veces, las ganas de dejarlo van casi de la mano en nosotros más de una vez.

Tomamos la decisión a cambio de una satisfacción personal o una necesidad laboral y allá vamos, a la conquista de los objetivos propuestos.

Pero nada de todo esto sería posible sin el apoyo de nuestra familia, si ellos no estuviesen detrás. Son los que cubren nuestras ausencias y nos facilitan el camino en esto de estudiar. Son los que a nuestro esfuerzo le ponen su esfuerzo, a nuestros nervios, su paciencia, a nuestras faltas de tiempo, su tiempo, a nuestros intentos y miedos, su apoyo y comprensión.

Por eso, este trabajo hoy realizado, este logro cumplido que me costó muchas horas de dedicación, de dudas, de vacíos, de broncas, es para ellos.

Dedicarles este trabajo es mi reconocimiento.

Para Susana y para Luis, con todo mi amor y gratitud, porque siempre estuvieron y están, cuantas veces los necesite.

Diálogo entre el dios Theut y el rey Thamus sobre la escritura:

“Este conocimiento, oh rey, hará más sabios a los egipcios y aumentará su memoria.” Y aquél replicó: “Oh, Theut, excelso inventor de artes, unos son capaces de dar el ser a los inventos del arte, y otros de discernir en qué medida son ventajosos o perjudiciales para quienes van a hacer uso de ellos. Y ahora tú, como padre que eres de las letras, dijiste por cariño a ellas el efecto contrario al efecto que producen. Pues este invento dará origen en las almas de quienes lo aprendan al olvido, por descuido del cultivo de la memoria, ya que los hombres, por culpa de su confianza en la escritura, serán traídos al recuerdo desde fuera por unos caracteres ajenos a ellos, no desde dentro, por su propio esfuerzo. Así que, no es un remedio para la memoria, sino para suscitar el recuerdo de tu invento. Apariencia de sabiduría y no sabiduría verdadera procuras a tus discípulos. Pues habiendo oído hablar de muchas cosas sin instrucción, darán la impresión de conocer muchas cosas, a pesar de ser en su mayoría perfectos ignorantes; y serán fastidiosos de tratar, al haberse convertido, en vez de sabios, en hombres con la presunción de serlo.”

1

¹ Platón. (1983). Fredo. Barcelona: Labor-Orbis.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1. 1 Introducción

“Un nuevo espectro recorre el mundo: las nuevas tecnologías. A su conjuro ambivalente se concitan los temores y se alumbran las esperanzas de nuestras sociedades en crisis. Se debate su contenido específico y se desconocen en buena medida sus efectos precisos, pero apenas nadie pone en duda su importancia histórica y el cambio cualitativo que introducen en nuestro modo de producir, de gestionar, de consumir, de morir.” (Castells, 1986)²

Compartiendo el concepto expresado por el sociólogo español Manuel Castells se puede afirmar que estas nuevas tecnologías (que en un contraste continuo dejan de ser nuevas para volver a serlo inmediatamente) van de la mano con la información en su recorrida por el devenir de la humanidad, llevando a esta incluso a denominar estos tiempos presentes como la Era de la Información o Sociedad de la Información.

Varios son los factores que determinan este concepto, algunos son que hoy la información engendra información, que la diversidad de los soportes de almacenamiento y la facilidad de reproducción y la multiplicación de ejemplares aseguran su permanencia, que la simplicidad para acceder permite el adentrarse desde cualquier punto del planeta a la información que se encuentra en el lugar más remoto, las ya mencionadas tecnologías, las necesidades sociales de información - característica de esta sociedad -, la propia información desarrollada en forma de sistemas-redes, centros de documentación, etc. continuamente cambiante que necesita ser delimitada correctamente, la interacción de una sociedad informada con los poderes públicos que, para mantener en alto la satisfacción de aquella promueve políticas de información, y tantos otros que se podría seguir enumerándolos.

Y son estas políticas de información el tema central de este trabajo, más específicamente una investigación sobre la necesidad de una institución de educación superior de contar con una política informativa.

² **Castells, Manuel y otros.** (1986). El desafío tecnológico. España y las nuevas tecnologías. Madrid: Alianza Editorial.

Su desarrollo nos llevará a un recorrido por la información - su historia, su teoría -, por la Universidad Nacional de Tres de Febrero - su pasado, su presente - y finalizará en una propuesta de Política de Información para la Universidad que las una en el futuro.

1. 2 Resumen

Es imposible desestimar los cambios cuantitativos y cualitativos que el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones están produciendo en la sociedad globalizada en la que estamos viviendo. Generar y contar con la información necesaria se ha convertido en el factor estratégico fundamental para el desarrollo de países y organizaciones de todo tipo, y le ha dado, incluso, un valor económico impensable décadas atrás.

Siguiendo este razonamiento se deduce que toda organización debería contar con una política de información para pretender cumplir exitosamente sus objetivos.

La Universidad Nacional de Tres de Febrero no puede ser una excepción a esta regla.

Sin embargo, esta entidad de educación superior no tiene en su pasado ni en su presente estrategias aplicadas hacia la información.

El objeto de este trabajo es precisamente desarrollar para la Universidad una propuesta de Política de Información que le dé las herramientas imprescindibles, tanto en su comunicación interna como externa, para concretar su consolidación y un crecimiento continuo dentro del espectro de las instituciones educativas de nuestro país y que acompañe, desde el ámbito educativo, el cambio social que el avance de las tecnologías y las comunicaciones está produciendo.

1. 3 Palabras Claves

POLITICA DE INFORMACIÓN – TIC – SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN-
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRES DE FEBRERO

1. 4 Tema

Esta investigación pretende definir una Política de Información para la Universidad Nacional de Tres de Febrero que le permita una comunicación interna fluida y precisa que redunde en una mejor toma de políticas y decisiones para brindar óptimos servicios a la comunidad universitaria, una imagen externa que la posicione en la sociedad y en el ámbito educativo como una institución de calidad y una mejor inserción en la Sociedad de la Información para desarrollarse positivamente hacia el futuro.

1. 5 Marco teórico (estado del arte)

1. 5. 1 Historia de la información

“En las últimas dos décadas ha surgido una nueva economía a escala mundial. La denominamos informacional y global para identificar sus rasgos fundamentales y distintivos, y para destacar que están entrelazados.

Es informacional y global porque, en las nuevas condiciones históricas, la productividad se genera y la competitividad se ejerce por medio de una red global de interacción.

Y ha surgido en el último cuarto del siglo XX porque la revolución de la tecnología de la información proporciona la base material indispensable para esa nueva economía.”(Castells, 2006)³

Partiendo de esta apreciación de lo que es la información en la actualidad hecha por Castells nos adentraremos en una breve caracterización histórica de la misma.

La información ha acompañado al hombre en todo su desarrollo como especie, y ha sido, a través de la historia, el motor fundamental de su progreso. Pero la información no puede separarse de la comunicación, por lo tanto, el cada vez más vertiginoso desarrollo de esta fue convirtiendo a la información en un bien en constante valoración.

Se podría quizás sostener que desde la existencia del primer hombre con capacidad de pensar y razonar la información se hace presente y también la necesidad de comunicarse y transmitir esa información. Los golpes de tambor, el fuego, las señales de humo o el sonido del cuerno no son más que evidencias en ese sentido.

³ **Castells, Manuel.** (2006). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red. México, D. F.: Siglo XXI Editores.

A partir de allí con la aparición y evolución del lenguaje, en un lento proceso, se establecen los primeros elementos formales de comunicación de la información.

En el Paleolítico aparecen los primeros mensajes permanentes a través de objetos y dibujos con un valor significativo y los pictogramas evolucionan en ideogramas, aunque todavía ambiguos, a la vez que aparecen los fonogramas con una interpretación más exacta.

Los sumerios desarrollan la escritura cuneiforme (3100 a. C.) que posibilita los primeros libros en un soporte material que son las tablillas de arcilla.

Casi al mismo tiempo la escritura jeroglífica aparece en el año 3000 a. C. pero sólo al final del siglo IV a. C. se plasma la misma con tinta sobre un papiro.

A su vez, y a partir del “alifato”, que los cananeos habían creado y utilizaban sin ellas, los griegos incorporan las vocales y crean un alfabeto.

El alfabeto cirílico es una adaptación de este alfabeto griego y posteriormente se desarrolló el latino en los países occidentales donde predominaba la cultura romana.

Podemos ubicar en la ciudad de Alejandría alrededor del año 200 a. C. el uso generalizado del papiro, utilizado para registros oficiales y literatura y que solo permitía una lectura lineal. También aquí y en esta época se crea la primera gran biblioteca que trasciende a través de los tiempos de la humanidad, esto es, la Biblioteca de Alejandría.

Mientras tanto en Oriente, en China, aproximadamente en el 105 d. C. comenzaba a aparecer la primera versión del papel, muy distinta pero el antecedente del que hoy conocemos.

El primer registro de una publicación periodística en Occidente corresponde al Acta Diurna, que se ubica en el año 59 a. C. y consistía en una hoja de noticias que por orden de Julio César se colocaba diariamente en el foro de Roma.

Por otro lado, y siguiendo con el desarrollo de los intentos por comunicar la información, los persas desarrollaron un sistema de relevos con jinetes a caballo que transportaban mensajes desde una estación de relevos a otra.

Basándose en este sistema los romanos desarrollan su propio sistema de donde procede el término “servicio postal” que llega hasta nuestros días. También en el Extremo Oriente se utilizaba.

La tecnología de la comunicación (aunque el término suene exagerado para la época lo era) alcanzó en el Imperio Romano y gracias al sistema de carreteras llamado “cursus publicus”, una velocidad de transmisión de mensajes postales a la cual no llegó la Europa de la Edad Media ni la de la Edad Moderna hasta Napoleón.

Ya en nuestra era, en sus primeros siglos, aparece el código que se convierte en el primer soporte literario formal, siendo primero confeccionados en papiro y luego en pergamino y

vitela. Este código establece dos antecedentes importantes en cuanto a la información: por un lado es el primer soporte que permite un acceso no lineal y por otro aporta los primeros procesos de búsqueda de información, que son el índice, la concordancia, la numeración de las páginas y los encabezados, aparecidos en los códigos medievales.

En la Edad Media la transmisión de la información se realizaba por medio de los predicadores, soldados, mercaderes y juglares. En cuanto a la información oficial, utilizada para concienciar a los pueblos, era comunicada directamente por pregoneros oficiales.

La invención de la imprenta en el siglo XV permitió una distribución de las noticias más rápida y fácil y favoreció el incremento de acervos en bibliotecas y universidades, al permitir la reproducción masiva de la información disponible.

En Venecia, Italia, en este siglo, se vendían con cierta periodicidad notas informativas manuscritas mostrando un paso más en el desarrollo de la difusión de la información.

En este período la escritura y la mayor facilidad de reproducción representaron la posibilidad para la humanidad de tener un acceso más fácil al pensamiento y creó una capacidad de memoria y comunicación inéditas hasta entonces, contribuyendo a la formación y desarrollo del carácter social del ser humano.

Sin embargo, y a pesar del avance de nuevas formas de producir, almacenar y difundir la información esto no se traduce, ni en ese momento ni aún hoy, en una realidad que penetre en toda la sociedad, es decir, la información no es ni para todos ni al mismo tiempo ni al mismo nivel debido principalmente a, en la antigüedad, el lento proceso de expansión de los medios de reproducción del conocimiento (recordemos por ejemplo que la imprenta tardó casi tres siglos en expandirse por el mundo) y hoy, a las dificultades de acceso a dichos medios y, por otro lado, tanto antes como ahora al control y dominio tanto de la producción de la información como de la capacidad de acceso a ella.

Así, en este rápido repaso llegamos a la primera Revolución Industrial.

Veamos cómo, de qué manera, evolucionan las tecnologías, las comunicaciones y la información en esta época.

En Gran Bretaña, en el último tercio del siglo XVIII, se desarrollaron nuevas tecnologías como la máquina de vapor, la hiladora de varios usos, es decir, paulatinamente las herramientas comenzaron a darle paso a las máquinas.

Este avance fue posible y en cierto modo alentado y fundamentado por el uso de la información aplicando y desarrollando el conocimiento ya existente.

Claro, porque los grandes inventores del momento (Watts, Crompton, Arkwright entre otros) pudieron acceder a ese conocimiento, ampliarlo y concretarlo en los inventos que provocarían un cambio fundamental en lo económico y social de la historia.

A partir de 1850 y encabezada principalmente por EE.UU. y Alemania comienza una segunda Revolución Industrial que ofreció el desarrollo de la electricidad, el motor de combustión interna, la fundición de acero y también un incipiente comienzo de las tecnologías de la comunicación con la difusión del telégrafo y la invención del teléfono.

Esta segunda Revolución Industrial se caracterizó por el papel decisivo de la ciencia para fomentar la innovación.

Se puede afirmar que ambas revoluciones produjeron macroinventos que prepararon el terreno para el florecimiento de microinvenciones facilitadoras de nuevas tecnologías que formaron y conformaron distintos campos como el industrial, la agricultura, la industria y, por supuesto, las comunicaciones y el conocimiento.

Con el descubrimiento de la electricidad en el siglo XVIII se comenzó a buscar la forma de utilizar las señales eléctricas en la transmisión rápida de mensajes a distancia. Pero sería a comienzos del siglo XIX, 1830/40 aproximadamente, que aparecería el telégrafo y el sistema morse.

El afán del hombre por una mejor comunicación hace que se sigan intentando nuevos descubrimientos y entre 1850/60 aparecen los primeros aparatos que podían transmitir vibraciones sonoras hasta que en 1876 se patentó el teléfono.

Estos sistemas utilizaban el cable como soporte físico para la transmisión de mensajes pero en 1887 Heinrich Hertz descubre las ondas electromagnéticas estableciendo las bases técnicas para las transmisiones de señales sin hilos.

A mediados del siglo XIX aparecen diarios de gran calidad que efectuaban seguimientos serios y exhaustivos de las noticias y en 1880 comienzan a aparecer las primeras fotografías en la prensa escrita.

Ya en el último cuarto de este siglo aparecen las primeras máquinas tipográficas, linotipias, que permitirían una impresión más rápida y a gran escala.

En 1895 los hermanos Lumiere presentan el cinematógrafo, máquina que lograba proyectar imágenes en movimiento. Ya entrados en el siglo XX, a finales de la década de 1920, se añadieron sonidos a esas imágenes.

Después de años de intentos se logra la primera transmisión de radio en 1906, en EE. UU., y en menos de 20 años ya funcionaban 600 emisoras de radio en todo el mundo.

En los años 20 del siglo pasado la radio eclipsa a los medios informativos impresos y la televisión agrega el poder de la imagen a la lógica de la comunicación a partir de los años 30.

En 1927, en Gran Bretaña, la BBC inicia la emisión de sus programas de televisión y comienza una revolución en las comunicaciones y en la información.

La televisión se extiende por todo el mundo, los satélites de comunicaciones permiten transmitir programas de un continente a otro y enviar acontecimientos en vivo a casi cualquier parte del mundo.

La grabación de video también ha contribuido a revolucionar la capacidad de almacenamiento, recuperación y transmisión de la información.

Pero así como en los siglos XVIII y XIX el desarrollo de la historia queda marcado y modificado por las llamadas Revoluciones Industriales, en el siglo XX comienza a producirse el hito más significativo para la humanidad y es la Revolución de las Tecnologías de la Información.

¿Por qué decimos que comienza y que es el más significativo? Porque desde su aparición mantiene un constante y vertiginoso desarrollo con un fin imposible de imaginar y sin duda que es la revolución más importante vivida por la humanidad ya que su influencia se registra en todos los ámbitos de la vida.

Y esta nueva revolución, para muchos la Tercera Revolución Industrial, se acelera vertiginosamente a partir de la computación. Los avances más trascendentes dentro del campo de la información y las comunicaciones se producen con la aparición de la computación.

Durante la 2º Guerra Mundial y en su inmediatez posterior se desarrollan el primer ordenador programable y el transistor, este, verdadero motor de la revolución tecnológica del siglo XX.

En 1957 se patenta el circuito integrado, más conocido como chip, lo que desata una explosión tecnológica que continuaría de la mano de mejoras y nuevos descubrimientos hasta llegar al microchip que hoy conocemos y que está presente en todas las máquinas de nuestra vida cotidiana.

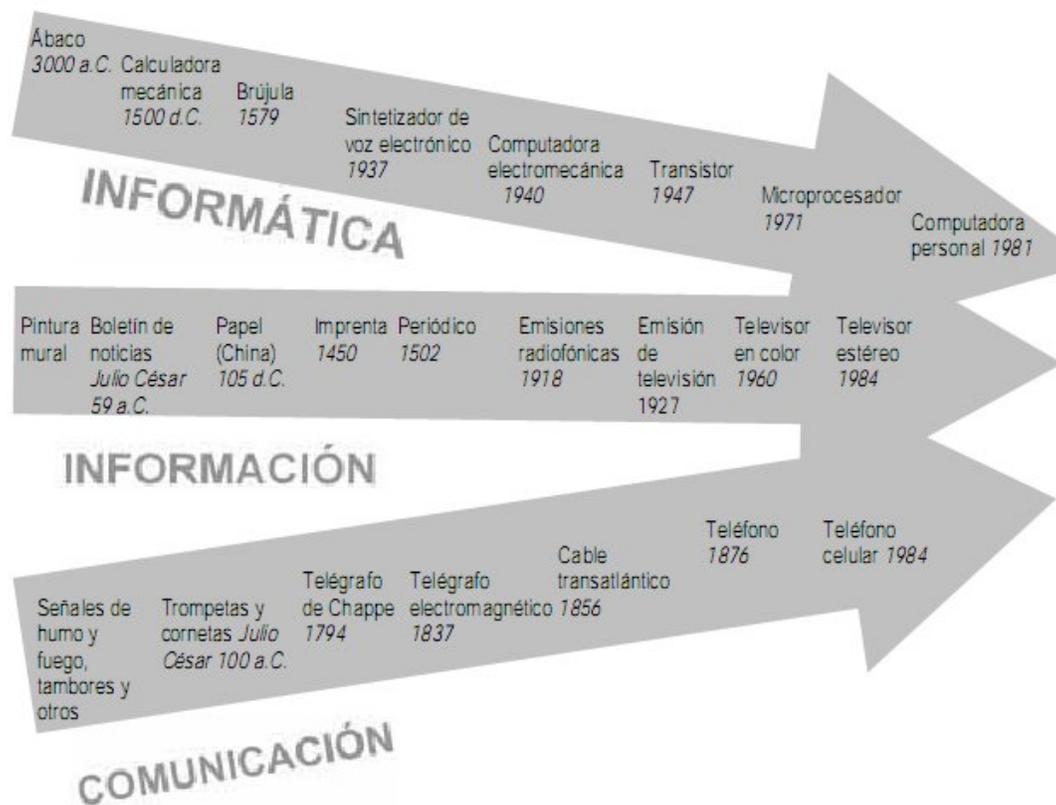
Es en este período cuando se conciben los primeros ordenadores electrónicos, verdaderos monstruos en cuanto a tamaño y peso.

A comienzos de la década del 70' con el advenimiento del microprocesador, que tiene la capacidad de introducir un ordenador en un chip, se produce la revolución dentro de la revolución y cambia no sólo el mundo de la electrónica sino también, y de manera definitiva, la vida real y el desarrollo de la humanidad.

El avance fue gradual pero sostenido y comienza a producirse una apertura del mercado hacia el público masivo.

Como podemos ver, prácticamente en una sola década se produjo un salto tecnológico que cimentaría las bases de las tecnologías de la comunicación y la información que posteriormente tuvieron un acelerado desarrollo en cuanto a acceso, generación y difusión.

De aquí en más la tecnología entra en una vertiginosa e imparable carrera de perfeccionamiento y nuevos descubrimientos que llega a nuestros días y está presente en la cotidianidad de nuestra vida desde el ámbito doméstico de nuestros hogares hasta en las disciplinas más disímiles como medicina, ciencia, en el campo militar, en la indumentaria, en el deporte y en los que podamos imaginar.



CONVERGENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fuente: **Katz, Jorge.** (2003) Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL.

Estas nuevas tecnologías crearon condiciones para una cantidad de efectos sociales positivos como el crecimiento económico, mejores niveles y expectativas de vida, etc. pero también ayudaron a profundizar las diferencias sociales existentes tanto a nivel de países como de las sociedades y las personas porque cambiaron decisivamente la ubicación de la riqueza y el poder a partir de la 2º mitad del siglo XVIII y porque determinaron el ascenso histórico del dominio occidental encarnado en EE.UU., Gran Bretaña y otros países de Europa Occidental.

Una de las lecciones de este período nos dice que la transformación de las sociedades depende de la rapidez con que transiten el camino innovación-producción-distribución de las tecnologías, del uso de estas y la retroalimentación necesaria para que se produzcan nuevas innovaciones.

Como bien sostiene Castells (2006)⁴ la evolución constante, ya transformada en revolución de las tecnologías de la información, y su difusión es lo que más distingue a las estructuras económicas de las primera y segunda mitad del siglo pasado, así como es fundamental su contribución en la formación de la economía global.

Este período también nos enseña que las élites aprenden creando, con lo que modifican la tecnología y sus aplicaciones y acceden a la última información disponible. Son sus dueños y esto les confiere el poder sobre el resto y mayoría de la humanidad que solo aprende utilizando o no aprende, lo que las condena a permanecer dentro de las limitaciones de los formatos de la tecnología impuestos por sus creadores y dueños.

Llegamos así al tiempo presente y esto que muchos teóricos llaman Era de la Información o Sociedad de la Información. Veamos algunos puntos que justifican esta denominación:

- ▶ La información es su materia.
- ▶ La información forma parte de toda actividad humana, individual y colectiva.
- ▶ Tiene una configuración morfológica de red.
- ▶ Se basa en la flexibilidad necesaria en una sociedad en cambio constante.
- ▶ La tecnología no evoluciona hacia su cierre como sistema, sino hacia su apertura como red multifacética.
- ▶ Da paso a la creación de una nueva economía a escala mundial, la economía informacional global.

Algunos efectos de la revolución de las tecnologías de la información son:

- ▶ Se ha producido más información en los últimos 30 años que en los 500 anteriores.
- ▶ Mientras la población se ha duplicado cada 50 años, el número de científicos lo ha hecho cada 15 años.
- ▶ El volumen total de información científico-técnica se duplica cada cinco años.
- ▶ El 90 % de los científicos que han existido históricamente viven en la actualidad.
- ▶ El 75 % de la información disponible hoy día se ha generado en los últimos 20 años.

⁴ **Castells, Manuel.** (2006). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red. México, D. F.: Siglo XXI Editores.

- ▶ La información existente se duplica hoy cada 5 años.
- ▶ La información diaria del New York Times (1989) contiene más información que la que probablemente tuviera, una persona promedio, en Inglaterra en el siglo XVII en toda su vida.

Como bien marcan Angulo Martín y González Hortelano (Angulo; González, 2008)⁵ las características de esta era se pueden resumir en tres grandes líneas, un sector, el de la información y la comunicación, en continuo cambio con las dificultades que esto conlleva para una definición y medición del mismo, en segundo lugar es un campo de inmenso potencial cuyas aplicaciones no se definen aún en su totalidad y por último es un proceso abierto a continuas innovaciones tecnológicas, que modifican constantemente el sector y que a su vez redundarán en nuevas aplicaciones. Todo este proceso se desarrolla a una gran velocidad que provoca que cualquier descubrimiento o avance quede obsoleto en un breve espacio de tiempo.

La actividad informativa hoy es un asunto global, cada vez más vivimos en un contexto de mayor interdependencia y es más que evidente que la información se ha convertido en un recurso vital independientemente del desarrollo económico y/o tecnológico de las naciones.

Pero ciertamente que este nivel de desarrollo tecnológico y económico de cada sociedad sí determina la accesibilidad a la información disponible y la posibilidad de generar y poseer o no este insumo tan importante y codiciado en nuestra era.

Cuando se habla de Sociedad de la Información esta expresión implica una homogeneidad que en la realidad no es tal ya que cada sociedad reacciona ante ella de acuerdo a su historia, a su cultura, a sus formas sociales e institucionales.

En este sentido Castells (Castells, 2006)⁶ hace una diferenciación acertada entre Sociedad de la Información y Sociedad Informacional. La primera, explica, es una sociedad en la que se destaca el papel de la información como comunicación del conocimiento fundamentalmente y por ende, dable en cualquier período de la historia, mientras que una sociedad informacional es aquella atravesada por una forma de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la

⁵ **Angulo Martín, C., González Hortelano, A.** (2008). Propuesta de incorporación de indicadores TIC en los hogares de América Latina al conjunto de indicadores de CyT de RICYT. Manual de Lisboa. Pautas para la interpretación de los datos estadísticos disponibles y la construcción de indicadores referidos a la transición de Iberoamérica hacia la Sociedad de la Información. Lisboa: RICYT; AECID; OEI, CAEU; Ministerio de Educación de Portugal.

⁶ **Castells, Manuel.** (2006) La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red. México, D. F., Siglo XXI editores.

información se convierten en fuentes fundamentales de la productividad y el poder debido a las nuevas condiciones tecnológicas surgidas en este período histórico.

De acuerdo a esta definición se podría decir que una parte de la humanidad vive en la Sociedad de la Información mientras que otra lo hace en una Sociedad Informacional.

La información se maneja también mediante los medios de comunicación, estos son los instrumentos a través de los cuales el poder monologa con la sociedad y la configura. La fuente de información es el poder que se apropia de los medios de comunicación.

La uniformidad de los contenidos de los medios de comunicación no es casual sino que está propiciada por esa homogeneidad en el poder de los mismos.

La noticia se maneja como las armas, quien posee los medios posee las armas.

Lo que es noticia existe y lo que no como si no lo hiciera. Así, el fin de los medios de comunicación es la adaptación al orden establecido.

Esto nos regresa al pensamiento de Castells del comienzo que una información con economía y con un nuevo orden mundial basado en estas.

En consecuencia esta realidad nos conduce a ver la necesidad tanto de los gobiernos como de los organismos internacionales de legislar sobre la información, de establecer su dominio sobre ella, cada uno con sus intereses y sus fines, declarados o no.

Y en este tema nos adentraremos en el punto siguiente.

1. 5. 2 La información en el Derecho

No es la intención en esta investigación explayarnos largamente sobre la cuestión, simplemente presentar una breve referencia como paso hacia la presentación de las políticas de información.

Por eso sólo se mencionarán aquí algunos antecedentes en la intención de legislar sobre la información, consecuencias y derivaciones del tema.

Y es importante también destacar y recordar que la libertad de información y/o de expresión figura en las constituciones de la mayoría de los países a lo largo de sus existencias.

Yendo atrás en la historia encontramos que una de las primeras señales concernientes a la información en el derecho aparece en la legislación de Solón (legislador ateniense 640-558 a. C.) la que contenía algunas restricciones de acceso a la misma.

Y, en contrario, se menciona la libertad de expresión oficialmente por primera vez en la Declaración de Derechos del Estado de Virginia (junio de 1776), más precisamente en su artículo 12 que se va a convertir en el antecedente directo de la Declaración de los

Derechos del Hombre de la Revolución Francesa (1789) y de la Carta de Derechos de los Estados Unidos de 1791.

Pero volviendo a nuestros tiempos contemporáneos y ya situándonos en el siglo XX podemos reconocer como principio de estándar internacional en legislación informativa la Resolución nº 56 (1946) de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas que establece que la libertad de información es un derecho humano fundamental y punto de partida de todas las libertades.

A esta le sigue la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948 y en 1966 el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Como ya fue mencionado, son estos los tratados a tomar como fundantes y base fundamental de las leyes de información contemporáneas.

Específicamente el artículo 19 de la Declaración de los Derechos Humanos adoptada en 1948 establece “que todo individuo tiene el derecho de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas” (ONU, 1948)⁷

La libertad de información incluye el derecho al acceso a la información en poder de los órganos públicos y, en el presente, se reconoce que es crucial para la democracia, para un buen gobierno y para la plena ciudadanía.

Su basamento lo encontramos en el derecho universalmente reconocido a la libertad de expresión, que incluye el derecho a buscar, recibir y divulgar información e ideas, y en un sentido más amplio al reconocimiento de que ni la democracia ni la protección de los derechos humanos pueden operar sin el derecho a la información.

Hoy se reconoce que el derecho a la información es inherente a la dignidad de todos los seres humanos.

Más aún, el derecho de acceso a la información no es sólo un referente para combatir la corrupción sino mucho más que eso: es la herramienta para mejorar la calidad de vida de las personas. ¿Por qué afirmamos esto? Porque la toma de decisiones, individual o colectiva, se basa en la información con que contamos, si esta es pobre o insuficiente las decisiones correrán la misma suerte pero, un ciudadano informado, puede tomar una mejor decisión.

⁷ **Organización de las Naciones Unidas.** (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Consultado el 4 de agosto de 2010, <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>

En este punto se hace necesario diferenciar derecho a la información y derecho a la información pública que, si bien emparentados, no significan lo mismo y se podría decir incluso que el segundo está incorporado dentro del primero.

Tal como expresa el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que se mencionó anteriormente, el derecho a la información es la garantía que todo ser humano tiene de, acceder a la información, el derecho a informar y el derecho a ser informado.

Mientras que el derecho a la información pública implica el derecho o la prerrogativa de la persona a acceder a datos, registros y todo tipo de informaciones en poder de entidades públicas y empresas privadas que ejercen gasto público y/o cumplen funciones de autoridad.

En nuestra región latinoamericana los primeros esfuerzos dedicados a las políticas de información fueron impulsados por la UNESCO. Programas como UNISIST (1966), NATIS (National Information System, 1974) y PGI (Programa General de Información, 1977) apuntaban en realidad más específicamente a los campos de la ciencia y tecnología.

Recién con este último programa mencionado, PGI, comienza a modificarse el espectro de la información contemplada y se amplía a todo tipo de ella.

Pero fue en 1982 con la creación del programa INFOLAC⁸ (Programa Regional para el Fortalecimiento de la Cooperación entre Redes y Sistemas Nacionales de Información para el Desarrollo en América Latina y el Caribe, 2010) cuando comienzan a aunarse esfuerzos y acciones en materia de información e informática en la región.

Específicamente en lo que concierne al campo legislativo en sí, tenemos como antecedente reconocido el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos suscripta en la Conferencia Interamericana sobre Derechos Humanos de 1969, más conocida como Pacto de San José de Costa Rica.

En él se garantiza la libertad de expresión y el derecho a la información en forma similar a como lo hace la ONU.

Si bien, como decíamos, en la mayoría de las constituciones nacionales se menciona este derecho son muy pocos los países⁹ que en la actualidad cuentan con una ley específica sobre el tema.

⁸ **Programa de la Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe. (INFOLAC).** (2010) Programa regional para el fortalecimiento de la cooperación entre redes y sistemas nacionales de información para el desarrollo en América Latina y el Caribe. Consultado el 10 de agosto de 2010, <http://infolac.ucol.mx/estructura/index.html>

⁹ Estos países son: Chile, Colombia, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.

En nuestro país no contamos aún con una ley de alcance nacional, sí existen en tal sentido proyectos presentados en el Parlamento que esperan por su sanción y promulgación definitiva.

En el año 2004 se aprobó la Ley 25.831 que establece el Régimen de Libre Acceso a la Información Ambiental y varias provincias tienen sus leyes sobre información pública, entre ellas, Río Negro, Chubut, Córdoba, La Pampa, Santiago del Estero y Tierra del Fuego.

A modo de conclusión se podría afirmar que, a pesar de la tendencia mundial hacia la adopción de leyes que protejan el derecho a la información, existen muchos obstáculos que impiden el pleno cumplimiento de estas leyes por parte de los ciudadanos.

La apertura de información tiene tres fases distintas que son: aprobación de la legislación, su implementación y uso y la aplicación efectiva de la ley, pero es en su implementación y en la posterior aplicación donde se encuentran las principales trabas y con esto expresamos que la existencia de una formulación normativa no garantiza su aplicabilidad en la realidad cotidiana.

Pero, y a pesar de esto, creemos que es preferible enunciar derechos que no se cumplen, y que la ley espere el tiempo y espacio cultural que la sociedad necesite para incorporarla, a no contar con ley alguna que siquiera nos permita la posibilidad formal de validar estos derechos dado que su propia intangibilidad los acerca demasiado a la inexistencia.

Hasta aquí se hizo una presentación de la información en su paso por la historia junto con el hombre, vimos la necesidad de este por entender la magnitud que fue adquiriendo este fenómeno y su necesidad racional pero también política de controlar y dominar la información y como contrapartida y complemento de legislar su existencia y uso.

En el próximo punto se intentará demostrar la necesidad de implementar políticas de información no sólo a nivel nacional sino de cualquier organización con intenciones de un desarrollo institucional más previsible, duradero y estable.

1. 5. 3 Políticas de Información

Siguiendo con el desarrollo de la investigación nos adentraremos ahora en las políticas de información.

¿Por qué políticas de información, qué son, cuál es su necesidad, cuáles son sus objetivos?, en definitiva, un panorama de estas herramientas de gestión informacional que vienen teniendo para algunos y comienzan a tener para otros una presencia y una importancia primordial en el mundo y en todos los niveles organizativos.

No exageraríamos si dijésemos que un nuevo paradigma está apareciendo y produciendo profundos cambios en el mundo en las últimas décadas, y está impulsado principalmente por los nuevos medios disponibles para crear y transmitir la información.

Los flujos de información y las comunicaciones se están digitalizando y este proceso se traduce en nuevas formas de organización social y productiva.

Este nuevo paradigma, basado en la tecnología, se relaciona inevitablemente con el desarrollo de las sociedades pero, la tecnología no es sólo fruto del desarrollo sino también, y en gran medida, uno de sus motores.

Se podría decir entonces que la principal idea de diseñar y establecer una política de información es la de articular esta con los sistemas de comunicación y las tecnologías que van apareciendo y renovándose continuamente y que juntas, están destinadas a generar nuevas fronteras organizacionales pero también económicas, sociales, culturales y laborales.

Comenzaremos dejando en claro el concepto de Política de la Información y para eso se proponen aquí un par de definiciones para aunar conceptos.

La Real Academia Española (RAE, 2001)¹⁰ define a la Información, entre otras acepciones, como “acción y efecto de informar” y también “comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada”

Mientras que para Montviloff (Montviloff, 1990)¹¹ “por información se entiende un mensaje significativo transmitido de la fuente a los usuarios”.

¹⁰ **Real Academia Española.** (2001). Diccionario de la Lengua Española. 21º ed., Madrid: Real Academia Española.

¹¹ **Montviloff, Víctor.** (1990). Políticas Nacionales de Información: manual sobre la formulación, aprobación, aplicación y funcionamiento de una política nacional sobre la información. París: UNESCO.

El concepto de política según la Real Academia es el siguiente: “orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado”

Montviloff la define como “una serie de principios y estrategias que orientan un curso de acción para alcanzar un objetivo determinado.”

Entonces nuestra definición para una Política de Información sería que es un conjunto de normas y estrategias destinadas a regular y facilitar la capacidad de adquirir, poseer y guardar la información así como de usarla y transmitirla.

Los fundamentos de cualquier Política de Información deben estar orientados hacia la democratización de la información teniendo en cuenta la legitimidad, el consenso, la equidad, la inclusión, la transformación y la innovación entre otros ítemes.

A su vez se pueden definir entre los objetivos generales de una Política de Información los siguientes:

- Democratizar el acceso a la información.
- Contribuir a una adecuada organización e integración de los recursos, servicios y sistemas de información.
- Desarrollar capacidades, es decir, crear, apoyar y promover estrategias, herramientas, metodologías y destrezas para el uso y aprovechamiento de la información y de las tecnologías de información y comunicación.
- Propiciar e impulsar la aplicación de técnicas de gestión del conocimiento en todo tipo de organizaciones.
- Proporcionar una base legal para desarrollar las actividades de información.
- Asegurar una óptima utilización de los conocimientos acumulados en ciencia, tecnología, economía, ciencias sociales, etc.
- Promover el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales, poniendo énfasis en la generación y utilización de la información y el conocimiento.

Como vimos en el capítulo anterior es a partir del segundo tercio del siglo XX donde los avances en la tecnología de las comunicaciones convierten a la información en una mercancía y le van otorgando el status con que hoy la apreciamos, es decir, la información es, en la sociedad globalizada actual, la llave del desarrollo económico, político y cultural que, incluso más que las armas de antaño, marca el nuevo orden mundial.

Para reafirmar este concepto de información-mercancía vemos lo que dice Rosario de Mateo: “al aplicarle a esa materia prima (la información), en el proceso productivo otras

materias primas, trabajo y capital, se transforma en un bien de consumo final - raro (de uso limitado), oneroso (no es gratuito) y útil (tiene interés) - que puede intercambiarse por otros bienes. Todas estas características confieren a la información el carácter de mercancía.”(Mateo, 1988)¹²

Pero de la mano de estos cambios y de la evolución informática se podría afirmar entonces sin duda que estamos inmersos en medio de una gran revolución, tal vez la mayor que la humanidad haya experimentado.

Este constante avance y desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones está produciendo transformaciones en las formas de producir, vivir y comunicar que todavía son difíciles de evaluar pero de las que es imposible permanecer al margen.

La capacidad de generación, distribución y aprovechamiento de información a nivel social es un indicador importante del grado de desarrollo y de democratización de un país. Esto lleva a sostener entonces que una sociedad informada es una sociedad libre. Esta sola consideración pone de relieve la trascendencia de las políticas para un manejo adecuado de la información.

Siguiendo estos razonamientos vemos como la información se asocia ya desde fines del siglo pasado con la competitividad de las economías y las posibilidades de inserción de los países en el nuevo orden mundial cada vez más globalizado.

Ahora bien, esta importancia estratégica de la información comienza a generar en los países centrales una conciencia de planificación de la misma, es decir, permite entrever la necesidad de concentrar y manejar la información en forma unificada y estratégica desde el propio Estado en aras de garantizar la supremacía ante los cambios ocurridos en el orden político, social, económico y cultural.

Por eso una política de información busca el desarrollo efectivo de datos, información, conocimiento, recursos y sistemas de información según los lineamientos deseados y propuestos a partir de las características del país u organización en cuestión.

Pero, una vez más, y, como quedó claro, con la información convertida en una mercancía de decisivo valor económico y político, son estos países centrales los que van a tener el monopolio tecnológico de las comunicaciones y su desarrollo.

Por lo tanto, también son los primeros en concretar la implementación de las políticas informativas lo que no hace más que provocar nuevas y más profundas brechas en la desigualdad de desarrollo y oportunidades al punto de que se comienza a hablar de

¹² **Mateo, Rosario de (ed.).** (1988). La empresa periodística en los ochenta. Barcelona: Fundación Conde de Barcelona.

países inforicos e infopobres, y sólo queda, también una vez más, para la inmensa mayoría que es el resto del mundo, el intento de copiar y adecuarse a una realidad impuesta y no pensada por y para ellos.

En realidad, observamos que los dramáticos cambios generados por las nuevas tecnologías de la información y comunicación son una condición necesaria pero insuficiente para el establecimiento de las sociedades del conocimiento.

Es bien sabido que la mayoría de la población mundial carece actualmente de acceso a las facilidades básicas de telecomunicaciones, que son la infraestructura clave de las sociedades de la información y del conocimiento que están surgiendo, y que tan sólo una mínima parte de esta población tiene acceso a Internet.¹³

El tan proclamado “libre y absoluto acceso a la red” deja de serlo en la realidad porque una cosa es la posibilidad de un libre acceso y otra muy distinta la probabilidad de que la gente de todas las capas sociales puedan hacer uso de ella, es decir que, pese a la publicitada masividad, gratuidad y amplia disposición de Internet, la probabilidad de disfrutar de este servicio es mínima para las más amplias mayorías.

En este sentido apuntan también las distintas mediciones e indicadores recogidos en el Manual de Lisboa (RICYT y otros)¹⁴ que confirman dichas diferencias tecnológicas existentes entre estas categorías de países así como la realidad de que el avance constante de la tecnología hace necesario que el salto tecnológico de las naciones menos favorecidas sea cada vez mayor para alcanzar una hipotética equiparación.

Esta toma de conciencia se transforma entonces en la necesidad de contar e implementar una Política de Información que contemple todo su valor estratégico y por ende regule su proceso desde la obtención primaria hasta su uso y reciclaje.

Los primeros intentos teóricos sobre dichas políticas los encontramos en un informe de la UNESCO de la década del '70 del siglo pasado que menciona la importancia de comenzar a diseñar e implementar políticas de información, pero no fue hasta el año 1993 con el lanzamiento de la propuesta de la *National Information Infrastructure*, por parte del gobierno de Clinton-Gore en los Estados Unidos, que las políticas nacionales de

¹³ Sólo alrededor del 28% de la población mundial tiene algún tipo de acceso a Internet dividida de la siguiente manera: América del Norte 77.4%, América del Sur y el Caribe 34.6%, Oceanía 61.3%, Europa 58.4%, Asia 21.6%, África 10.9% y Oriente Medio 29.8%. Argentina está a la cabeza en Sudamérica en acceso a Internet con un 64.4% de la población seguido por Uruguay con el 52.8% y Chile con un 50%. Fuente: ITU. Organización de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
<http://www.itu.int/es/Pages/default.aspx>

¹⁴ **Manual de Lisboa: Pautas para la interpretación de los datos estadísticos disponibles y la construcción de indicadores referidos a la transición de Iberoamérica hacia la Sociedad de la Información.** (2009). Lisboa: RICYT, Ministerio de Educación. Portugal, OEI/CAEU, AECID.

información comenzaron a adquirir protagonismo propio en esta nueva era y de a poco se fueron imponiendo a partir de los países desarrollados hacia el resto del mundo.

Casi al mismo tiempo la Comunidad Europea se hace presente con el Libro Blanco sobre Crecimiento, Competitividad y Empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI (Delors, 1993)¹⁵, conocido como el Libro Blanco de Delors.¹⁶ y al año siguiente se conoce el Informe Bangemann (Consejo de la Unión Europea, 1994)¹⁷, informe solicitado por el Consejo Europeo a un grupo de personalidades entre las que se encontraba Martin Bangemann, abogado y político alemán, vicepresidente de la Comisión Europea, que da su nombre a dicho trabajo.

Con estos documentos como antecedentes y en forma constante se van desarrollando en el mundo distintos intentos por establecer políticas de información o al menos legislaciones que avancen en ese sentido.

En la mayoría de los países latinoamericanos las primeras iniciativas en políticas de información se suceden a partir del estudio de la información y la documentación en su relación con las bibliotecas públicas y con el desarrollo de fuentes de información sobre investigación científica. Se suman también iniciativas para la promoción del libro y la lectura.

En los años siguientes y con la lenta pero paulatina automatización informativa se incorporan preocupaciones más firmes en cuanto al derecho a la información y al acceso a la información pública, temas que fueron mencionados en páginas anteriores.

Con la llegada de las tecnologías de la información y comunicaciones, Internet y, fundamentalmente, la globalización de la información, se hace imperante el replanteamiento de las políticas de acceso a la misma y la implementación de estrategias para el desarrollo de una Política de Información que contemple todas las actividades vinculadas a ella.

Como queda expresado en el punto anterior, en los años '80 se instituyó el Programa Regional para el Fortalecimiento de la Cooperación entre Redes y Sistemas de Información para el Desarrollo en América Latina y el Caribe (INFOLAC). Su objetivo fue y

¹⁵ **El Libro Blanco. Crecimiento, competitividad, empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI.** (1993). Delors, Jaques. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

¹⁶ Jaques Delors, presidente de la Comisión de las Comunidades Europeas en ese momento.

¹⁷ **Consejo de la Unión Europea.** (1994). Europa y la Sociedad de la Información: recomendaciones al Consejo Europeo. Consultado el 7 de agosto de 2010, <http://www.cyber-rights.org/documents/bangemann.htm>

sigue siendo fortalecer la autonomía y capacidad individual y conjunta de los países y sus instituciones nacionales en la concepción y adopción de planes, programas y políticas informativas.

Organismos internacionales como la OEA, UNESCO e incluso la IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios) son los principales impulsores de políticas en la zona.

Pero, el avance es lento y la mayoría de los países de la región se encuentra en una etapa de gestación de políticas informativas uniformes, completas e inclusivas. Tenemos hasta aquí resultados parciales que abarcan determinados ítemes como por ejemplo derechos de autor, ley del libro, leyes sobre bibliotecas, etc.

En la actualidad todos los países se encuentran desarrollando iniciativas en la implementación de políticas aunque en distintos estadios y adoptando distintos diseños.

Algunos optan por un diseño en el que participan el sector público junto con otros actores de interés provenientes del sector privado y la sociedad civil, en otros países participan en el diseño de las políticas informativas sólo sectores del gobierno, mientras que un tercer grupo establece sus políticas a partir del trabajo de un organismo del gobierno, por ejemplo, el Ministerio de Ciencia y Tecnología, una Secretaría Técnica de la Presidencia, etc.

Desafortunadamente, la desigualdad en la producción, acceso, uso y aprovechamiento de la información y el conocimiento que han presentado los países de la región con respecto a las naciones desarrolladas han marcado de forma distintiva su posición de retaguardia a lo largo de su historia. El valor de las tecnologías ha producido un crecimiento vertiginoso de estos países desarrollados, y los ha alejado aún más de las naciones llamadas del tercer mundo o subdesarrolladas, algunas de ellas aún con problemas de siglos anteriores. Sin embargo, es imperiosa la necesidad de nuestros países de utilizar estas tecnologías para lograr que la información se convierta en recursos para su desarrollo y desandar el camino que acorte la brecha social, económica y digital existente en la actualidad.

Si bien los países latinoamericanos han fortalecido sus infraestructuras de telecomunicaciones en los últimos años y buscan la definición de estrategias a nivel gubernamental y también ampliar los conceptos vinculados a las políticas de información, es necesario profundizar su difusión a los distintos estamentos públicos y privados buscando su concientización y discusión.

Por todo esto la definición de políticas de información es en la actualidad una empresa de fundamental importancia, y las implicaciones económicas, culturales, sociales, científicas y tecnológicas son elementos que muchos gobiernos están empezando a tener en cuenta.

Así, y ya con el convencimiento cierto de ese valor hoy alcanzado por la Información en cuanto a lo estratégico y económico mencionado anteriormente y la realidad de su constante generación y crecimiento exponencial en la sociedad globalizada en que vivimos, se impone la concientización, en todos los ámbitos, de la necesidad de establecer políticas adecuadas.

De aquí a entrever la necesidad de contar con una Política de Información sólo es cuestión de saber hacer una lectura correcta de la historia y del futuro.

También cabe sostener aquí que la información es la materia prima del conocimiento que a su vez es la razón de ser de las instituciones educativas, es decir, generar, valorizar y transmitir el conocimiento a la sociedad. En este sentido nos dice la UNESCO en uno de sus informes que “el nacimiento de la Sociedad de la Información no debe hacernos perder de vista que se trata sólo de un instrumento para la realización de auténticas sociedades del conocimiento.” (ONU, 2005)¹⁸

Por esto, también y por supuesto en el ámbito educativo, específicamente en el de una institución de nivel superior como una universidad, es imprescindible el funcionamiento de una política concerniente al tema de la información.

La pregunta es, ¿se puede implementar en una Universidad Nacional una Política de Información cuando no se cuenta con políticas de este tipo a nivel nacional?

Si, claro, y lo reafirmamos diciendo que es más necesario aún desde el hecho de no contar con un marco macro que proteja de algún modo el accionar informacional de la institución y, también, como elemento motorizador y concientizador al mismo tiempo para la concreción de esa tan necesaria política nacional.

En el relevamiento efectuado, buscando antecedentes sobre la implementación de Políticas de Información en universidades, no se ha encontrado un organismo con las características del que propondremos para nuestra investigación, sin querer significar esto que no pueda existir el mismo.

Nos referimos específicamente a una Política de Información expresada en el funcionamiento de un centro informativo integral abarcando toda la información que circula en la institución.

Encontramos universidades con Centros o Sistemas de Información que están conformados y funcionan de diferentes formas pero ninguno trata la información como un

¹⁸ **Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).** (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. Informe mundial de la UNESCO. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

todo a partir de cada una de sus partes como es nuestra intención en cuanto a la propuesta para la Universidad.

Cabe aclarar aquí que para muchas instituciones este organismo refiere al sistema de bibliotecas y por lo tanto involucra sólo la información que se genera a partir de estas y sus servicios y utilizada para la vida académica en cuanto a estudio e investigación y dejando de lado, obviamente, la actividad informativa necesaria para la gestión.

En otros, estos centros informativos están referidos a la información pertinente a los alumnos y su paso institucional, es decir, información sobre trámites, cursadas, etc.

Sólo a modo de ejemplo mencionaremos a continuación algunos de ellos y sus distintas variantes de funcionamiento:

⇒ La Universidad de Murcia, España, cuenta con un **Servicio de Información Universitario** que tiene por “objetivo primordial la gestión y difusión de la información, con la finalidad de dirigir y orientar al ciudadano respecto de los servicios, centros, departamentos, convocatorias, trámites, empleos, normativas, planes de estudios y actividades de la Universidad” (Universidad de Murcia, 2010)¹⁹

Para desarrollar este cometido cuenta con dos módulos, uno de información y atención directa presencial, telefónica o por correo (postal o electrónico) y un segundo módulo de elaboración y tratamiento de la información.

Si bien su finalidad es la comunidad universitaria, trabaja sobre la información generada por la Universidad pero no incluye la información interna que los trabajadores de la misma necesitan para sus funciones y las autoridades para gestionar.

⇒ En la Universidad de Valencia, España, funciona el **DISE, Servicio de Información al Estudiante**, cuyo objetivo es “recoger, procesar y difundir información de interés para la comunidad universitaria” (Universidad de Valencia, 2010)²⁰ en cuanto a estudios, becas y ayudas, cursos y masters, trabajo, cultura y tiempo libre y vivienda.

⇒ La Universidad de Zaragoza tiene el **Centro de Información Universitaria y Reclamaciones** (CIUR) que ofrece información de carácter general sobre la Universidad de Zaragoza: acceso, oferta de estudios, planes de estudio, tercer ciclo, títulos propios,

¹⁹ **Universidad de Murcia (España)**. Servicio de Información Universitario. [en línea] <http://www.um.es/siu/estructura.php> 27/09/2010.

²⁰ **Universidad de Valencia (España)**. DISE. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://www.uv.es/dise/dise/indexsp.html>.

matrícula, becas, convalidaciones, cursos de verano, información administrativa, etc., así como la tramitación de las reclamaciones presentadas ante aquellas situaciones que, no hallándose sujetas al procedimiento reglado, el usuario considera que se produce un desajuste en el funcionamiento que puede afectar a la calidad del servicio.

⇒ La Universidad de la República (Uruguay) desarrolló el Sistema Universitario de Información que es meramente informativo, es decir, tiene como objetivo “ofrecer a la sociedad en su conjunto la información a través de la cual la Universidad pasa a ser apreciada en su compleja dimensión y riqueza.” (Universidad de la República, 2010)²¹

⇒ En nuestro país la Universidad Nacional de Río Cuarto cuenta con el así llamado **Sistema de Información** que brinda información académica y administrativa pero sólo a través de la Web. También permite realizar diversos trámites desde cualquier computadora.

Lo conforman el Sistema Integral de Alumnos, el Sistema de Recursos Humanos (permite consultar datos personales en el legajo, la situación de revista o los haberes percibidos) y el Sistema de Seguimiento de Expedientes (posibilita conocer el estado de un trámite administrativo).

Presentado entonces a grandes rasgos lo concerniente a políticas de información en general e introduciéndonos de a poco en el motivo central de la investigación efectuaremos seguidamente la introducción a la institución en la que vamos a desarrollar nuestra propuesta.

²¹ **Universidad de la República (Uruguay)**. Sistema Universitario de Información. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://www.rau.edu.uy/sui/>.

1. 5. 4 Universidad Nacional de Tres de Febrero

Para continuar entonces con el desarrollo de la investigación pasaremos ahora a presentar a la Universidad Nacional de Tres de Febrero, objeto principal de este trabajo. Proponemos hacer una breve recorrida por su historia, por sus fortalezas y debilidades, por su desempeño académico y por su inserción en la comunidad para llegar a su situación actual.

La Universidad Nacional de Tres de Febrero nace en el partido del conurbano bonaerense que le da nombre a partir de la ley 24.495 sancionada y promulgada en junio de 1995 y comienza sus actividades académicas en julio de 1998 siendo su oferta inicial de diez carreras.

En este mismo año 1998 comienza también a dictar sus primeros cursos de Posgrado.

Cuenta en sus inicios con tres sedes, una en la que funciona el Rectorado y dos académicas, la de carreras de grado y la de Posgrados por las que transitan los primeros 130 alumnos matriculados.

La Universidad no cuenta con una misión declarada como tal y lo que más se aproxima a esta se encuentra expresado en el artículo 3º de su Estatuto. En él se detallan los siguientes objetivos:

- a) Generar y transmitir conocimientos y habilidades del más alto nivel en un clima de libertad, justicia y solidaridad.
- b) Educar en los valores de la democracia, los derechos humanos, la fraternidad y la paz entre los pueblos sin discriminación alguna.
- c) Formar recursos humanos para ejercer un rol activo en el desarrollo económico, social y cultural del país, con especial preparación para el desempeño profesional en zonas con características socioeconómicas similares a las del ámbito de influencia de la Universidad, generando desde su particularidad, respuestas válidas para los problemas contemporáneos.
- d) Plantear una sólida formación básica, tanto en los planos humanísticos como en los específicamente profesionales, y un saber interdisciplinariamente integrado, a fin de que sus egresados se encuentren en condiciones de resolver con la más alta capacitación los problemas específicos de su especialidad, así como de reorientar y reconvertir sus conocimientos y habilidades hacia otros campos disciplinarios, cuando los avances de la ciencia y los requerimientos sociales lo hagan necesario.

- e) Disponer su capacidad institucional al servicio de la problemática local, provincial y regional incorporando a la vida universitaria la vinculación entre el estudio, el trabajo y la producción, y cuestiones relativas a la solidaridad social, el empleo, la producción de bienes y servicios y el fortalecimiento de la cultura.
- f) Recibir y evaluar las inquietudes y aspiraciones de la sociedad para enriquecer su perspectiva académica, desarrollar la capacidad creadora y constructiva, y procurar acciones transformadoras.
- g) Aportar al mejoramiento, complementación y articulación del sistema educativo zonal.
- h) Contribuir a la concreción de las políticas de integración regional expresadas en el marco del Tratado de Asunción que dio origen al Mercado Común del Sur (MERCOSUR)
- i) Hacer de la investigación la herramienta básica con la cual la Universidad Nacional de Tres de Febrero actualizará su enseñanza, formará a sus alumnos, explorará las necesidades de su medio y le sugerirá soluciones.
- j) Ofrecer programas de extensión universitaria para contribuir a la difusión de la cultura nacional y latinoamericana, brindar servicios a la comunidad y realizar acciones de transferencia tecnológica. (Universidad Nacional de Tres de Febrero, 2010) ²²

A partir de estos pasos iniciales la Universidad viene manteniendo un desarrollo sostenido y afianzado y va consolidando su arraigo no sólo en su zona de influencia sino también a nivel provincial, nacional e incluso cuenta con una importante cantidad de alumnos del exterior.

Esto se debe a una creciente calidad en cuanto a lo educativo, a su plantel docente y al hecho de proponer carreras que no son usuales en la mayoría de las universidades.

El presente encuentra a la Institución con una oferta académica de 26 carreras de grado (licenciaturas, especializaciones, etc.) con aproximadamente 7000 alumnos y 35 ofertas de posgrado entre Maestrías, Especializaciones y Doctorados con una matrícula que ronda los 1000 cursantes (de los cuales casi el 10% son extranjeros) que efectúan sus actividades en las 9 sedes que la Universidad ofrece para tal fin.

El diseño académico de la Universidad se encuentra dividido en Departamentos de los que dependen las distintas carreras. Estos Departamentos son:

²² **Universidad Nacional de Tres de Febrero.** Estatuto de la Universidad Nacional de Tres de Febrero. Consultado el 12 de mayo de 2010, <http://www.untref.edu.ar/documentos/estatuto.pdf>.

- **Administración y Economía**
- **Ciencias Sociales**
- **Metodología, Estadística y Matemática**
- **Arte y Cultura**
- **Salud y Seguridad Social**
- **Ingeniería**

También ofrece a través de UNTREF Virtual la posibilidad de cursar a distancia:

- **2 Cursos**
- **5 Diplomaturas Universitarias**
- **8 Tecnicaturas**
- **11 Licenciaturas**
- **4 Posgrados**
- **3 Maestrías**

Esta modalidad virtual tiene una matrícula aproximada de 1000 alumnos.

Para el apoyo bibliográfico y documental a toda la comunidad universitaria, la Universidad cuenta con dos bibliotecas, la Central ubicada en la sede Caseros I y la de Posgrados en el Centro Cultural Borges, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ofrece a los aspirantes a ingresar a la Institución un Servicio de Orientación Vocacional y a su comunidad efectiva y egresados servicios como UNTREF Laboral y UNTREF Profesional.

Por otra parte también es importante el desarrollo institucional en cuanto a la investigación y extensión alcanzado en estos años.

A continuación se detallan los Institutos de Investigación y Desarrollo que forman parte de la Universidad:

- **IDECREA.** Instituto de Etnomusicología y Artes Tradicionales y de Vanguardia Dra. Isabel Aretz.
- **IDEIA.** Instituto de Artes y Ciencias de la Diversidad Cultural.
- **CEG.** Centro de Estudios sobre Genocidio.
- **IPL.** Instituto de Pensamiento Latinoamericano.
- **NIFEDE.** Núcleo Interdisciplinario de Formación y Estudios para el Desarrollo de la Educación.

- **IPC.** Instituto de Políticas Culturales Patricio Lóizaga
- **CEIPSU.** Centro de Estudios e Investigación en Políticas Sociales Urbanas.
- **IEM.** Instituto de Estudios Metropolitanos.
- **CINEA.** Centro de Investigaciones en Estadística Aplicada.
- **IISA.** Instituto de Investigación Social Aplicada.
- **IC.** Instituto del Conflicto.
- **CIDED.** Centro de Investigación y Docencia en Economía para el Desarrollo.
- **NIACC.** Núcleo Interdisciplinario de Arte, Cultura y Comunicación.
- **NIEI.** Núcleo Interdisciplinario de Estudios Internacionales.
- **CPA.** Centro de Producción Audiovisual.
- **IEB.** Instituto de Estudios Brasileños.
- **IDEIDES.** Instituto de Estudios Interdisciplinarios en Derecho Social y Relaciones del Trabajo.
- **IEH.** Instituto de Estudios Históricos.
- **CEIARTE.** Centro de Experimentación e Investigación en Artes Electrónicas.
- **ILPEC.** Instituto Latinoamericano para el Consumidor.
- **ITEM.** Instituto de Tecnologías para las Emergencias.
- **CEE.** Centro de Estudios Europeos.
- **UVT.** Unidad de Vinculación Tecnológica.
- **Programa Intensivo de Negocios para PYMES.**
- **Programas de Investigación.**
- **Estudios Internacionales UNTREF.**
- **ALCUE UNTREF.** Área Común de Educación Superior entre América Latina, el Caribe y la Unión Europea. Proyecto VertebrALCUE.

La Universidad cuenta con una editorial, **EDUNTREF** y un sello discográfico, **UNTREF Sonoro**, propios, que apuntan a la publicación y difusión de trabajos de investigación y docencia pero sin descuidar así mismo autores noveles y consagrados la editorial, y por su lado la discográfica “pretende representar la diversidad cultural de nuestra región conforme a parámetros de valor y contenido musical.” (Universidad Nacional de Tres de Febrero, 2010)²³

²³ **Universidad Nacional de Tres de Febrero.** Página web. Consultado el 12 de mayo de 2010, http://www.untref.edu.ar/untref_sonoro.htm.

En la sede de Caseros I funciona el **MUNTREF**, museo que alberga importantes muestras de autores reconocidos a nivel nacional e internacional como por ejemplo una exposición de Picasso (junio-octubre 2010) que posiciona a la Universidad Nacional de Tres de Febrero a la vanguardia de la oferta y el desarrollo cultural no sólo en su zona de influencia sino de Buenos Aires todo.

Como parte de su Extensión Cultural desarrolla cursos de coro, talleres de tango y Ballet UNTREF, talleres de teatro, talleres de inserción o reinserción laboral, programas de voluntariado, Programa **UNTREF Universidad más allá de la Universidad**, y otros.

También como parte de esta extensión cultural se publican dos revistas on line: **Cibertronic**, especializada en nuevas tecnologías y artes electrónicas, cuya directora es Sara Fried y está coordinada por la Licenciatura en Artes Electrónicas y **RAES, Revista Argentina de Educación Superior** dirigida por Norberto Fernández Lamarra, director tanto de la Maestría y Doctorado en Educación como del área de Posgrados de la Universidad.

Por último, incluida en las actividades y dependencias que acabo de detallar se encuentra la **Mediateca y Centro de Información en Música Argentina y Latinoamericana** de la Universidad. Está orientada específicamente al género sinfónico de cámara y tiene como objetivo la preservación y difusión de obras, autores y conocimientos en general sobre esta temática y cuenta, en su fondo documental, con material en todo tipo de soportes.

Es interesante aquí destacar un detalle, la Mediateca no funciona coordinadamente con las bibliotecas de la institución y ni siquiera dependen de esta área, cumpliendo sus actividades como un ente completamente autónomo de sus dos departamentos homónimos siendo que, incluso, también funciona como biblioteca en el ámbito concerniente a su temática.

Y como un hito muy importante en esta extensión cultural perteneciente a la Universidad está la **Orquesta de Instrumentos Autóctonos** dirigida por Alejandro Iglesias Rossi (que depende del IDECREA) y que tiene un prestigio a nivel internacional muy importante por lo que su agenda de conciertos en el exterior es permanente.

Como podemos apreciar la Universidad ha generado en estos 12 años de existencia una importante y variada actividad académica pero también en los campos de la investigación, el desarrollo, la colaboración con la comunidad de influencia, la cultura, en definitiva se puede decir que avanza hacia la concreción paulatina de los objetivos expuestos en su estatuto de formación.

Pero este avance en lo institucional y educativo se ve en alguna forma interferido, discontinuado, empañado por el hecho de no contar con una política interna y una política

informativa que unifique los esfuerzos logrados y le dé una coherencia en cuanto a lo producido y a producir y una buena difusión de estos hechos y planes futuros.

Es decir, una Política de Información que recorra todos y cada uno de los estamentos institucionales para conformar un discurso único y una acción perfectamente conjunta y delineada hacia los mismos objetivos, redundante en una economía de esfuerzos tanto humanos como económicos y mayor claridad en todo lo conceptual a transmitir.

Nos situamos para afirmar esto en el hecho de que desde la concepción institucional misma no se menciona, en ninguno de los documentos fundantes consultados, la intención de formular y/o contar con una Política de Información.

No se vislumbra en ellos la necesidad que tiene la Institución de disponer de un cuerpo de pautas que orienten a la Universidad hacia la creencia de que la información y la comunicación son estrategias complementarias y, nos atrevemos a asegurar, fundamentales en la consecución del cumplimiento de la misión, visión y objetivos delimitados.

Por lo tanto la realidad hoy nos muestra una acción disociada entre los departamentos entre sí, el personal docente, no docente y las autoridades, es decir, en la comunidad universitaria toda.

La comunicación interna no es fluida lo que provoca que muchas veces se dupliquen o tripliquen las acciones apuntadas a un mismo hecho o que nunca llegue la información a la persona o sector que la necesita.

Es decir que hay una desarticulación evidente en los distintos intentos y conformaciones que tienen que ver con la información y no hay un norte, una estrategia común en tal sentido.

Y esta falta de uniformidad informacional y comunicacional se manifiesta en acciones diarias y en la falta de ellas que entorpecen un mejor funcionamiento institucional.

A modo de ejemplo mencionaremos aquí algunos de ellos:

En cuanto a lo institucional:

- Falta de comunicación fluida y actualizada por parte de los distintos institutos sobre sus trabajos, realizaciones, proyectos, etc.
- Falta de comunicación entre los distintos sectores internos.
- En muchas ocasiones una comunicación de la información que se efectúa en forma tardía, incompleta y mal distribuida.
- Desajustes continuos, duplicación de tareas, tareas que no se realizan, todo producto de la mala comunicación de información.

- Una difusión deficiente hacia el exterior de la actividad institucional en todos sus órdenes.
- Falta de estadísticas, útiles para respaldar la toma de decisiones.
- Falta de una evaluación constante que indique lo que se hace bien o mal.

En cuanto a lo académico:

- Una mediateca que funciona sin depender, sin siquiera interactuar con la Biblioteca Central para unificar criterios de utilización, adquisición y tratamiento del material y difusión.
- Deficiencias en la comunicación entre departamentos académicos y bibliotecas.
- En áreas de trabajo conjunto, por ejemplo departamento de alumnos-biblioteca, falta de coordinación y unificación de la información lo que redundará en un servicio ineficiente y errático.
- Desconocimiento de actividades por parte de algunos sectores que afectan el buen funcionamiento de otros.
- Falta de interacción de la mayoría de los docentes con las bibliotecas.
- Deficiencias en la bibliografía fundamentalmente por no existir el pedido de compra de la misma por parte de los docentes.

En definitiva deficiencias todas estas que evidencian una importante falta de cohesión en la información, de unidad de criterios que deberían estar delineados desde los estamentos de dirección de la Universidad en sus lineamientos principales y llevados a cabo por cada uno de los sectores y agentes intervinientes de una forma clara, sencilla y productiva.

Llegados a este punto se hace necesario mencionar que la Universidad cuenta con un departamento de Comunicación Institucional cuyo objetivo declarado es el siguiente: “son las metas prioritarias del área de Comunicación Institucional fortalecer y dinamizar los diálogos ya establecidos entre todos los miembros de la comunidad académica, y generar nuevos intercambios con pares de otras instituciones. (Universidad Nacional de Tres de Febrero, 2010)²⁴

Y también agrega como puntos destacados de su acción:

²⁴ **Universidad Nacional de Tres de Febrero.** Comunicación Institucional. Consultado el 12 de mayo de 2010, [http://www.untref.edu.ar/comu_institucional.htm].

Red de estudiantes y profesores

Materiales informativos

Planificación de medios

El portal de la UNTREF, espejo virtual de la Universidad.

En la realidad y en la práctica y más allá de sus enunciados la labor del área de Comunicación Institucional tiene su foco puesto en la comunicación hacia el exterior fundamentalmente, con comunicaciones internas únicamente sobre eventos que realiza la Universidad, por ejemplo presentaciones de libros, charlas, conferencias, muestras de arte, etc. No siempre brinda la información precisa y necesaria y, dentro de esa presencia institucional en la comunidad, intenta ocuparse del mantenimiento de su página oficial.

Este Departamento de Comunicación Institucional no produce tampoco ningún tipo de boletín de noticias periódico que entere a la comunidad universitaria de datos de su interés para desarrollar su vida institucional ni tiene organizado un servicio de mails con noticias interesantes, alertas, etc.

De esto se pueden aseverar claramente dos cosas, por un lado que queda sin definirse, como se hacía mención anteriormente, todo lo que hace al flujo informativo interno y su movimiento pero también, que esta función de comunicación externa no es cumplida por este departamento satisfactoriamente.

Y aquí habría que señalar algunas insuficiencias importantes como la falta de actualización del catálogo de la biblioteca en la página web, la no presencia de la Biblioteca como uno de los servicios brindados por la Universidad en el detalle de estos presentado en el link "Presentación Institucional", información incompleta de los recursos que ofrece y con que cuenta la Universidad, permanencia de mensajes y noticias ya vencidas, en definitiva y sin necesidad de seguir particularizando, la falta de actualización informativa de la página que no sólo no se condice con su definición de "espejo virtual de la Universidad" (sic) sino que tampoco cumple con su función y obligación de ser el nexo amigable, el primer contacto atrayente y efectivo para que el visitante de la misma contemple a la Universidad de Tres de Febrero entre sus opciones de estudio y participación.

Se desaprovecha de esta forma un arma fundamental en el posicionamiento de la Institución en la comunidad a nivel nacional y del exterior.

Todo esto denuncia entonces que no se manifiestan elementos que hablen del interés institucional por respaldar un trabajo conjunto en cuanto a la información y su comunicación.

La evaluación del desempeño desarrollado por el Departamento de Comunicación Institucional, ente clave para el funcionamiento y comunicación del tema que nos ocupa, la información, es entonces absolutamente deficiente y negativo para la Institución.

El diagnóstico al que arribamos marca un claro desorden comunicacional e informacional. La información se maneja descentralizadamente, cada dependencia establece los planes, diseños, formas y medios para su interpretación e interacción con el medio interno y externo.

Se puede afirmar entonces, como conclusión, que existe un insuficiente reconocimiento por parte de las autoridades en cuanto al papel de la información en el desarrollo institucional y su estrecha vinculación a la planificación, la solución de problemas y la toma de decisiones.

Por ende, la estructura organizacional concerniente a la actividad informativa es débil y no satisface las necesidades de producción y distribución de la misma ni tampoco su generación y uso como recurso productivo.

También, y como parte de un sistema de retroalimentación, esto provoca y es parte al mismo tiempo de marcadas deficiencias en los mecanismos de control de la información.

Así vemos que no se vislumbra el convencimiento de que, procesos como la difusión interna de medidas y normas de interés colectivo, la activa participación en escenarios de debates nacionales, regionales y locales sobre temas que tornen pertinente la participación de la Institución, la construcción permanente de espacios, el tratamiento y el consenso de temas críticos para la entidad, la divulgación de los avances en sus proyectos investigativos, la definición de estrategias editoriales y de pautas para la publicación, son, entre otros, asuntos concernientes para ser abordados desde o con el aporte de la óptica de la comunicación y la información.

Hasta aquí hemos desarrollado la realidad de la Universidad en su costado informativo-comunicacional para situarnos en el planteamiento de este proyecto y para fundamentar en los hechos el porqué presumimos que se hace evidente así la necesidad de establecer una Política de Información.

Entonces, porque creemos que la información y su correcta comunicación se ocupa de mucho más que sólo de la difusión de la misma, o del manejo de técnicas o medios, para situarse también como una estrategia de apoyo a la conducción, organización y planeación de la Universidad y en la creencia de que los procesos de información y de comunicación contribuyen de manera complementaria y dinámica a estructurar en una organización respuestas de esta a estímulos, ya sean desafíos, solicitudes, oportunidades o demandas, surgidos de su interior o del exterior, que la ayuden a la consecución de sus

objetivos, es que nos proponemos proyectar y planificar para la Universidad una Política de Información.

Política que le otorgue a la Institución un accionar coherente en el diseño de sus políticas dirigenciales y académicas al contar con los datos necesarios para asegurar tal objetivo, y que asegure a la vez su correcta y ágil difusión interna, su cumplimiento, evaluación constante y una comunicación hacia el exterior que le permita un posicionamiento de calidad en la sociedad.

1. 6 Problema

¿A qué refiere el problema de investigación? Al decidir efectuar una investigación tenemos que tener en claro qué es lo que queremos investigar, es el núcleo del trabajo, el tema a investigar.

El planteamiento del problema entonces no es otra cosa que afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación, esto es, delimitar, conceptualizar esta idea y poder expresarla con claridad y sin ambigüedades.

1. 6. 1 Planteamiento

Es necesario, para cualquier institución, contar con un sistema de información organizado que actúe como un soporte eficaz y eficiente en la toma de decisiones y en el desarrollo de sus servicios y productos, facilitando la gestión en términos del cumplimiento de los objetivos fijados y con los estándares de calidad adecuados.

A partir de esta aseveración surge la necesidad de efectuar una investigación que nos dé pautas concretas sobre su veracidad o no.

1. 6. 2 Problema

¿Es factible que la Universidad Nacional de Tres de Febrero logre articular filosófica, política y conceptualmente su gestión institucional si se regula su comunicación informacional mediante la implementación de una Política de Información?

1. 7 Objetivos

En una investigación los objetivos tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira, es decir, que se busca con ella, por lo tanto deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones y ser susceptibles de alcanzarse.

De alguna forma los objetivos son la guía del estudio y hay que tenerlos presentes en todo el desarrollo de la investigación.

De esta forma quedará establecidos objetivos generales que contengan la finalidad que se pretende alcanzar y a partir de ellos se formularán objetivos específicos apuntados a cada una de las tareas a realizar, necesarias para lograrlos.

1. 7. 1 Objetivos generales

► Diseñar una Política de Información para la Universidad Nacional de Tres de Febrero que contemple un flujo de comunicación informacional dinámica que atraviese todos sus recursos y departamentos y que redunde en un accionar ágil y unificador tanto en la faz de gestión institucional como académica y permita una efectiva comunicación hacia el exterior que la posicione en la sociedad como una institución de primer nivel.

► Poner en funcionamiento esta Política de Información involucrando los recursos necesarios y asegurando su buen desarrollo y accionar en el tiempo.

1. 7. 2 Objetivos específicos

- Planificar la infraestructura necesaria para centralizar el manejo de la información producida dentro de la Universidad.

- Crear para tal fin un Centro de Gestión de la Información encargado de obtener, generar, procesar, almacenar y distribuir tanto la información interna, necesaria para un desenvolvimiento ágil y unificado de los distintos estamentos de la Universidad, como hacia el exterior en cuanto a lo que la Universidad ofrece y propone a la comunidad.

- Gestionar y reglamentar el flujo de fondos económicos que permitan el armado y sostenimiento en el tiempo de esta infraestructura informacional a crear.

- Dotar al nuevo Centro de Gestión de la Información de los recursos tecnológicos adecuados y efectuar la contratación de los profesionales necesarios para llevar a cabo la tarea planificada.
- Dotar a las Bibliotecas y Centro de Documentación de los recursos tecnológicos adecuados, efectuar la adquisición, mediante todo tipo de operatoria, de documentos en todo tipo de soportes para mantener y actualizar el acervo documental y gestionar la contratación de los profesionales necesarios para cumplir con las pautas planificadas.
- Asegurar el suministro de información pertinente y el acceso a ella a toda la comunidad universitaria.
- Promocionar su buen uso e implementar una capacitación permanente de búsqueda y aplicación de información.
- Efectuar una evaluación continua del funcionamiento del Centro de Gestión de la Información y de las Bibliotecas y Centro de Documentación para solucionar los inconvenientes que se puedan presentar durante su accionar y asegurar la retroalimentación del sistema apuntando a su óptimo funcionamiento.

1. 7. 3 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	TIEMPO EN MESES																
	1				2				3				4				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Planificar la infraestructura necesaria para centralizar el manejo de la información producida dentro de la Universidad.	X	X	X	X													
2. Crear para tal fin un Centro de Gestión de Información					X	X	X	X									
3. Designar a las autoridades del Cegedi que serán las encargadas de gestionar, organizar y supervisar todo lo necesario para su funcionamiento					x	x	x	x									
4. Gestionar y reglamentar el flujo de fondos económicos que permitan el armado y sostenimiento en el tiempo del Centro de Gestión de Información.					X	X	X	X		X	X	X	⇒	⇒	⇒	⇒	
5. Dotar al nuevo Centro de Gestión de Información de los recursos tecnológicos y de la contratación de los profesionales necesarios para llevar a cabo la tarea planificada.										X	X	X	X	⇒	⇒	⇒	⇒
6. Dotar a la Biblioteca y Centro de Documentación de los recursos tecnológicos, los documentos en todo tipo de soportes y la contratación de profesionales necesarios para cumplir con las pautas planificadas.										X	X	X	⇒	⇒	⇒	⇒	

7. Asegurar el suministro de información pertinente y el acceso a ella a toda la comunidad universitaria.										X	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
8. Promocionar su buen uso e implementar una capacitación permanente de búsqueda y aplicación de información.										X	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
9. Efectuar una evaluación continua del funcionamiento del Centro de Gestión de Información y de la Biblioteca y Centro de Documentación para solucionar inconvenientes y asegurar la retroalimentación del sistema.										X	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

2. 1 Tipo de estudio

El trabajo se realizará mediante un estudio TRANSECCIONAL.

Hernández Sampieri y otros (Hernández Sampieri y otros, 2008)²⁵ nos dice que “un estudio transeccional recolecta datos en un solo momento, es decir, en un tiempo único, y su propósito es describir variables y analizar su incidencia y relación en un momento dado.”

En esta investigación esto significa reunir datos sobre el accionar informativo en la universidad y analizar su incidencia en el funcionamiento institucional.

2. 2 Diseño de la investigación

Se entiende por diseño al plan o estrategia desarrollado para obtener la información necesaria para efectuar la investigación.

El diseño de investigación a utilizar será CORRELACIONAL CAUSAL.

Este diseño describe la relación entre dos o más variables o categorías en un momento determinado en función de la relación causa-efecto.

Según Hernández Sampieri y otros “son explicativos ya que las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y quien las investiga las observa y reporta.”²⁶

En esta investigación se pretende analizar y relacionar las variables gestión y funcionamiento institucional, y comunicación informacional, y establecer la relación causa-efecto entre ambas.

²⁵ **Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar.** (2008). Metodología de la investigación. México: D. F., McGraw-Hill/Interamericana.

²⁶ **Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar.** (2008). Metodología de la investigación. México: D. F., McGraw-Hill/Interamericana.

2. 3 Diseño metodológico

La unidad de análisis sobre la que se recolectarán datos en este trabajo es la Universidad Nacional de Tres de Febrero y, más específicamente, sobre todo lo concerniente a la información en la institución.

Para esto se definirá la población a interrogar y, dentro de esta, las distintas muestras de la misma sobre la que se implementarán las técnicas de recolección de datos a utilizar.

2. 3. 1 Población

La población o universo a tener en cuenta es la comunidad universitaria toda ya que consideramos que en su conjunto está, de distintas formas, relacionada e involucrada con el tema del manejo de la información, beneficiando o perjudicando a cada uno de ellos en sus distintos aspectos.

Es decir, y como ya quedó expresado anteriormente, la información que circula en la universidad afecta directa o indirectamente a cada una de las personas relacionadas con esta en cuanto a que, contar o no con ella, hace la diferencia en el mejor desempeño laboral o académico.

Esto por lo tanto la hace homogénea en cuanto a las finalidades de la investigación.

2. 3. 2 Muestra

Una vez especificada la población sobre la que se efectuará el trabajo se procede a delimitar la muestra.

Aquí esta va a estar representada por autoridades de la Universidad, coordinadores y docentes de las distintas carreras y posgrados, personal de distintos departamentos y por último alumnos.

Cada uno de estos actores, dentro del rol que ocupan en la vida universitaria, tienen una relación directa con el accionar informativo que desarrolla la institución.

En lo que respecta a las autoridades necesitan conocer el curso y evolución de los acontecimientos para tomar decisiones con la agilidad y certezas necesarias.

Coordinadores y docentes necesitan de la información para actualizar y reestructurar planes de estudios, cursadas y todo lo respectivo al quehacer académico.

El personal en general de la universidad, de los distintos sectores y departamentos debe contar con la información precisa, veraz y actual que le permita un mejor cumplimiento de sus tareas en tiempo y forma.

En cuanto a los alumnos, y más que cualquiera de los otros subgrupos, son los que utilizan los dos tipos de información clasificados en forma usual.

Por un lado, la información bibliográfica que solicitan en la biblioteca para el cursado de las materias de sus carreras y por el otro la información que necesitan para efectuar los trámites y pasos necesarios en su desenvolvimiento institucional.

Y por supuesto todos ellos también necesitan que la información requerida sea actual, pertinente, veraz y precisa.

La muestra será de tipo NO PROBABILÍSTICA O DIRIGIDA, esto se explica porque es necesario que la muestra seleccionada incluya elementos generadores-demandantes-utilizadores de información (categorías que involucran a todos) pero también que utilicen los servicios de la Biblioteca.

2. 3. 3 Recolección de datos

Arribados a este punto y con la población y muestras definidas el próximo paso consiste en recolectar los datos que permitan conocer y trabajar las variables involucradas en la investigación.

Apoyándonos de nuevo en Hernández Sampieri y otros, “recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.”²⁷

Para esto existe una variedad de técnicas conocidas como instrumentos de medición de las cuales se utilizarán algunas de ellas.

Es necesario efectuar aquí dos aseveraciones importantes respecto a los instrumentos de medición: deben registrar datos observables que representen verdaderamente las variables o conceptos que se investigan y deben cumplir con tres requisitos fundamentales, tener confiabilidad, validez y objetividad.

Ahora sí mencionaremos las técnicas a utilizar para la recolección de datos: el cuestionario y el cuestionario aplicado en forma de entrevista.

²⁷ **Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar.** (2008). Metodología de la investigación. México: D. F., McGraw-Hill/Interamericana.

El cuestionario es uno de los métodos para recolectar datos más utilizados y consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

En los cuestionarios existen dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. En las preguntas cerradas se le da al encuestado las posibilidades de respuesta y debe acotarse únicamente a ellas, por ejemplo: si – no, bueno – regular – malo, etc.

Como se ve, las respuestas están previamente delimitadas.

En las preguntas abiertas no se determinan las alternativas de respuesta por lo que el encuestado es el que define íntegramente su contestación al interrogante.

En este caso se puede decir que el número de respuestas es infinito.

No hay una valoración para decidir a priori qué tipo de pregunta es el más indicado ya que ambos modelos cuentan con ventajas y desventajas. Esto es únicamente criterio del investigador y funcionalidad en cuanto al tipo de investigación a llevar a cabo.

La segunda de las técnicas utilizadas es el cuestionario en forma de entrevista que aquí es el llevado a cabo en forma personal, en este caso por el investigador.

Y también se empleará la opción del envío del cuestionario por correo electrónico lo que va a permitir ampliar la cantidad de respuestas logradas.

Se utilizaron preferentemente preguntas cerradas pero se incluyeron algunas preguntas abiertas para indagar motivos relacionados con alguna respuesta y una consigna final de apreciación personal sobre la actividad informativa institucional.

Para la realización de las encuestas y al momento de confeccionar los cuestionarios se tuvo en cuenta lo que ya ha sido explicado en detalle en el apartado anterior (muestra), el hecho de dividir a la población en categorías de acuerdo a los distintos usos y perspectivas que tiene la información para cada uno de ellos.

Y aquí es importante hacer una aclaración que entendemos oportuna y necesaria, creemos que es totalmente válido hacer una diferenciación de la información que se maneja dentro de una Universidad en dos niveles o ramas: por un lado la Información institucional y por otro la Información académica.

Y también estamos convencidos de que esta división es incluso necesaria a los fines de una correcta y mejor utilización y distribución de la propia información.

¿Por qué sostenemos esto? Cuando hablamos de información institucional nos referimos a toda aquella que, generada y producida por cualquier departamento o estamento de la organización, es utilizada para gestionar, administrar, definir criterios, organizar, evaluar, implementar acciones, establecer planes de estudio, realizar trámites, conocer situaciones curriculares, acceder a datos sobre eventos, inscripciones, etc. y está destinada a la

comunidad universitaria toda en sus distintas categorías de usuarios, autoridades, docentes, administrativos, alumnos, etc.

Y aplicamos el término Información académica a la generada y producida exclusivamente por las Bibliotecas de la Universidad a través de sus fondos documentales y sus servicios y destinada también a toda la comunidad universitaria (aunque centrada por cuestiones lógicas en alumnos, docentes e investigadores) pero precisamente en una faz educativa, formadora, apuntada a necesidades de estudio, investigación, etc. expresándolo de otro modo se podría decir que es la que satisface necesidades informativas inherentes al conocimiento.

2. 3. 4 Pre-test de encuestas

Para poder constatar si las preguntas eran viables se realizaron algunas encuestas previas donde sólo se detectaron problemas en la comprensión de una consigna en el cuestionario destinado a los Alumnos.

En la pregunta 16 hubo que aclarar el concepto “fondo documental” ya que varios encuestados no comprendían su significado debido a lo cual se amplió a “material bibliográfico”.

Por lo demás esta revisión no demostró otro tipo de inconvenientes por lo que se mantuvieron las consultas originales.

2. 3. 5 Presentación de los cuestionarios

Autoridades

A través del cuestionario se buscó conocer la opinión de las autoridades sobre:

- 1- Grado de importancia otorgada a la información en la Institución.
- 2- Valor asignado al manejo de la información.
- 3- Valor asignado a los recursos destinados a la información.
- 4- Determinación de pautas de trabajo de la información.

- 5- Grado de importancia de implementar políticas informativas.
- 6- Grado de conocimiento de la conformación de ciertos sectores de la Universidad.
- 7- Grado de conocimiento sobre la cantidad de estos sectores.
- 8- Valores de información recibida de dichos sectores.
- 9- Determinación de pautas de trabajo de los sectores mencionados.
- 10- Determinación de cumplimiento de estas pautas de trabajo.
- 11- Grado de importancia de la información en la actividad diaria.
- 12- Dificultad que representa la obtención de dicha información.
- 13- Valor asignado al acceso a la información.
- 14- Grado de utilización de la Página web institucional.
- 15- Determinación de motivos de dicha utilización.
- 16- Valoración de la Página web institucional.
- 17- Grado de utilización de las bibliotecas.
- 18- Calificación de la actividad profesional y servicios de las bibliotecas.
- 19- Valor asignado a la calidad de la información interna.
- 20- Valor asignado a la calidad de la información externa.

En la pregunta 1 (*¿Cómo califica la importancia de la información (entendida como la necesaria para desarrollar su actividad) en el funcionamiento y gestión de la Universidad?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Muy importante
- 2- Importante
- 3- Poco importante

En la pregunta 2 (*¿Cómo califica el manejo y flujo de la información en la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno
- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 3 (*Los recursos (humanos y económicos) que destina la institución para el manejo y difusión de la información los califica como:*)

- 1- Suficientes
- 2- Poco suficientes
- 3- Insuficientes

En la pregunta 4 (*¿Considera que la información debiera manejarse de una forma centralizada, es decir, desde un Centro de Información?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente sí
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 5 (*¿Considera necesario que la Universidad cuente con una Política de Información?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí

- 2- Probablemente si
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 6 (*¿Conoce la existencia de los Institutos de investigación, docencia y extensión que dependen de la Universidad?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Si
- 2- No

En la pregunta 7 (*¿Conoce aproximadamente cuántos son?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Entre 5 y 10
- 2- Entre 15 y 20
- 3- Más de 20

En la pregunta 8 (*¿Recibe información de la actividad que desarrollan estos Institutos?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Mucha
- 2- Poca
- 3- Muy poca
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 9 (*¿Considera que los Departamentos, Institutos y Centros que funcionan dentro de la Universidad debieran estar conectados entre sí y con el resto de la institución en el plano informativo?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente si
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no

5- Definitivamente no

En la pregunta 10 (*¿En qué medida considera que esto se cumple?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Completamente
- 2- Aceptablemente
- 3- Regular
- 4- Poco
- 5- Nada

En la pregunta 11 (*¿En qué medida considera que la falta de información afecta su trabajo diario?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 12 (*¿Qué grado de dificultad le requiere obtener la información necesaria para cumplimentar su trabajo?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 13 (*¿Cómo califica el acceso a la información dentro de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno

- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 14 (*¿Utiliza la página de la Universidad para informarse?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

La pregunta 15 es abierta y por lo tanto no se tabula (*¿Por qué?*)

En la pregunta 16 (*¿Del 1 al 10 cómo la calificaría?*)

- 1- 1
- 2- 2
- 3- 3
- 4- 4
- 5- 5
- 6- 6
- 7- 7
- 8- 8
- 9- 9
- 10- 10

En la pregunta 17 (*¿Utiliza la Biblioteca y sus servicios?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco

4- Casi nada

5- Nada

En la pregunta 18 (*¿Del 1 al 10 cómo calificaría su funcionamiento y atención profesional?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

1- 1

2- 2

3- 3

4- 4

5- 5

6- 6

7- 7

8- 8

9- 9

10- 10

En la pregunta 19 (*¿Cómo califica la calidad de la información hacia el interior de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

1- Muy buena

2- Buena

3- Regular

4- Mala

5- Muy mala

En la pregunta 20 (*¿Cómo califica la calidad de la información hacia el exterior de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

1- Muy buena

2- Buena

3- Regular

4- Mala

5- Muy mala

Agregue lo que considere pertinente en cuanto a lo concerniente a la información en la Universidad.

Docentes

A través del cuestionario se buscó conocer la opinión de los docentes sobre:

1- Grado de importancia otorgada a la información en la Institución.

2- Valor asignado al manejo de la información.

3- Valor asignado a los recursos destinados a la información.

4- Determinación de pautas de trabajo de la información.

5- Grado de importancia de implementar políticas informativas.

6- Grado de conocimiento de la conformación de ciertos sectores de la Universidad.

7- Grado de conocimiento sobre la cantidad de estos sectores.

8- Valores de información recibida de dichos sectores.

9- Determinación de pautas de trabajo de los sectores mencionados.

10- Determinación de cumplimiento de estas pautas de trabajo.

11- Grado de importancia de la información en la actividad diaria.

12- Grado de valoración de la información recibida.

13- Dificultad que representa la obtención de dicha información.

- 14- Grado de utilización de la Página web institucional.
- 15- Determinación de motivos de dicha utilización.
- 16- Valoración de la Página web institucional.
- 17- Grado de utilización de las bibliotecas.
- 18- Calificación de la actividad profesional y servicios de las bibliotecas.
- 19- Valor asignado a la calidad de la información interna.
- 20- Valor asignado a la calidad de la información externa.

En la pregunta 1 (*¿Cómo califica la importancia de la información (entendida como la necesaria para desarrollar su actividad) en el funcionamiento y gestión de la Universidad?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Muy importante
- 2- Importante
- 3- Poco importante

En la pregunta 2 (*¿Cómo califica el manejo y flujo de la información en la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno
- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 3 (*Los recursos (humanos y económicos) que destina la institución para el manejo y difusión de la información los califica como:*)

- 1- Suficientes
- 2- Poco suficientes
- 3- Insuficientes

En la pregunta 4 (*¿Considera que la información debiera manejarse de una forma centralizada, es decir, desde un Centro de Información?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente sí
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 5 (*¿Considera necesario que la Universidad cuente con una Política de Información?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente sí
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 6 (*¿Conoce la existencia de los Institutos de investigación, docencia y extensión que dependen de la Universidad?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Si
- 2- No

En la pregunta 7 (*¿Conoce aproximadamente cuántos son?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Entre 5 y 10
- 2- Entre 15 y 20

3- Más de 20

En la pregunta 8 (*¿Recibe información de la actividad que desarrollan estos Institutos?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Mucha
- 2- Poca
- 3- Muy poca
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 9 (*¿Considera que los Departamentos, Institutos y Centros que funcionan dentro de la Universidad debieran estar conectados entre sí y con el resto de la institución en el plano informativo?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente si
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 10 (*¿En qué medida considera que esto se cumple?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Completamente
- 2- Aceptablemente
- 3- Regular

- 4- Poco
- 5- Nada

En la pregunta 11 (*¿En qué medida considera que la falta de información afecta su trabajo diario?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho

- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 12 (*¿En qué medida la información que recibe cumple con sus necesidades?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 13 (*¿Qué grado de dificultad le requiere obtener la información necesaria para cumplimentar su trabajo?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno
- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 14 (*¿Utiliza la página de la Universidad para informarse?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

La pregunta 15 es abierta y por lo tanto no se tabula (*¿Por qué?*)

En la pregunta 16 (*¿Del 1 al 10 cómo la calificaría?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- 1
- 2- 2
- 3- 3
- 4- 4
- 5- 5
- 6- 6
- 7- 7
- 8- 8
- 9- 9
- 10- 10

En la pregunta 17 (*¿Utiliza la Biblioteca y sus servicios?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 18 (*¿Del 1 al 10 cómo calificaría su funcionamiento y atención profesional?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- 1
- 2- 2
- 3- 3
- 4- 4
- 5- 5
- 6- 6
- 7- 7
- 8- 8

9- 9

10- 10

En la pregunta 19 (*¿Cómo califica la calidad de la información hacia el interior de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

1- Muy buena

2- Buena

3- Regular

4- Mala

5- Muy mala

En la pregunta 20 (*¿Cómo califica la calidad de la información hacia el exterior de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

1- Muy buena

2- Buena

3- Regular

4- Mala

5- Muy mala

Agregue lo que considere pertinente en cuanto a lo concerniente a la información en la Universidad.

Personal Administrativo

A través del cuestionario se buscó conocer la opinión del personal administrativo sobre:

1- Grado de importancia otorgada a la información en la Institución.

2- Valor asignado al manejo de la información.

- 3- Valor asignado a los recursos destinados a la información.
- 4- Determinación de pautas de trabajo de la información.
- 5- Grado de importancia de implementar políticas informativas.
- 6- Grado de conocimiento de la conformación de ciertos sectores de la Universidad.
- 7- Grado de conocimiento sobre la cantidad de estos sectores.
- 8- Valores de información recibida de dichos sectores.
- 9- Determinación de pautas de trabajo de los sectores mencionados.
- 10- Determinación de cumplimiento de estas pautas de trabajo.
- 11- Grado de importancia de la información en la actividad diaria.
- 12- Grado de valoración de la información recibida.
- 13- Dificultad que representa la obtención de dicha información.
- 14- Grado de utilización de la Página web institucional.
- 15- Determinación de motivos de dicha utilización.
- 16- Valoración de la Página web institucional.
- 17- Grado de utilización de las bibliotecas.
- 18- Calificación de la actividad profesional y servicios de las bibliotecas.
- 19- Valor asignado a la calidad de la información interna.
- 20- Valor asignado a la calidad de la información externa.

En la pregunta 1 (*¿Cómo califica la importancia de la información (entendida como la necesaria para desarrollar su actividad) en el funcionamiento y gestión de la Universidad?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Muy importante
- 2- Importante
- 3- Poco importante

En la pregunta 2 (*¿Cómo califica el manejo y flujo de la información en la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno
- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 3 (*Los recursos (humanos y económicos) que destina la institución para el manejo y difusión de la información los califica como:*)

- 1- Suficientes
- 2- Poco suficientes
- 3- Insuficientes

En la pregunta 4 (*¿Considera que la información debiera manejarse de una forma centralizada, es decir, desde un Centro de Información?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente si
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 5 (*¿Considera necesario que la Universidad cuente con una Política de Información?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente si
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 6 (*¿Conoce la existencia de los Institutos de investigación, docencia y extensión que dependen de la Universidad?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Si
- 2- No

En la pregunta 7 (*¿Conoce aproximadamente cuántos son?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Entre 5 y 10
- 2- Entre 15 y 20
- 3- Más de 20

En la pregunta 8 (*¿Recibe información de la actividad que desarrollan estos Institutos?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Mucha
- 2- Poca
- 3- Muy poca
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 9 (*¿Considera que los Departamentos, Institutos y Centros que funcionan dentro de la Universidad debieran estar conectados entre sí y con el resto de la institución en el plano informativo?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente si
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 10 (*¿En qué medida considera que esto se cumple?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Completamente
- 2- Aceptablemente
- 3- Regular
- 4- Poco
- 5- Nada

En la pregunta 11 (*¿En qué medida considera que la falta de información afecta su trabajo diario?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 12 (*¿En qué medida la información que recibe cumple con sus necesidades?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 13 (*¿Qué grado de dificultad le requiere obtener la información necesaria para cumplimentar su trabajo?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno
- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 14 (*¿Utiliza la página de la Universidad para informarse?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

La pregunta 15 es abierta y por lo tanto no se tabula (*¿Por qué?*)

En la pregunta 16 (*¿Del 1 al 10 cómo la calificaría?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- 1
- 2- 2
- 3- 3
- 4- 4
- 5- 5
- 6- 6
- 7- 7
- 8- 8
- 9- 9
- 10- 10

En la pregunta 17 (*¿Utiliza la Biblioteca y sus servicios?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 18 (*¿Del 1 al 10 cómo calificaría su funcionamiento y atención profesional?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- 1
- 2- 2
- 3- 3
- 4- 4
- 5- 5
- 6- 6
- 7- 7
- 8- 8
- 9- 9
- 10- 10

En la pregunta 19 (*¿Cómo califica la calidad de la información hacia el interior de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy buena
- 2- Buena
- 3- Regular
- 4- Mala
- 5- Muy mala

En la pregunta 20 (*¿Cómo califica la calidad de la información hacia el exterior de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy buena
- 2- Buena
- 3- Regular
- 4- Mala
- 5- Muy mala

Agregue lo que considere pertinente en cuanto a lo concerniente a la información en la Universidad.

Alumnos

A través del cuestionario se buscó conocer la opinión de los alumnos sobre:

- 1- Grado de importancia otorgada a la información en la Institución.
- 2- Valor asignado al manejo de la información
- 3- Determinación de pautas de trabajo de la información.
- 4- Grado de importancia de implementar políticas informativas.
- 5- Grado de conocimiento de la conformación de ciertos sectores de la Universidad.
- 6- Grado de conocimiento sobre la cantidad de estos sectores.
- 7- Valor asignado a la calidad informativa institucional.

- 8- Valor asignado a la calidad informativa académica.
- 9- Grado de importancia de la información en la actividad dentro de la Institución.
- 10- Dificultad que representa la obtención de dicha información.
- 11- Grado de utilización de la Página web institucional.
- 12- Determinación de motivos de dicha utilización.
- 13- Valoración de la Página web institucional.
- 14- Grado de utilización de las bibliotecas.
- 15- Valor asignado a la actividad en las bibliotecas.
- 16- Calificación de su fondo documental.
- 17- Valor asignado al grado de satisfacción en el uso de las bibliotecas.
- 18- Calificación de la actividad profesional y servicios de las bibliotecas.
- 19- Valor asignado a la calidad de la información interna.
- 20- Valor asignado a la calidad de la información externa.

En la pregunta 1 (*¿Cómo califica la importancia de la información (entendida como la necesaria para desarrollar su actividad) en el funcionamiento y gestión de la Universidad?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Muy importante
- 2- Importante
- 3- Poco importante

En la pregunta 2 (*¿Cómo califica el manejo y flujo de la información en la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno
- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 3 (*¿Considera que la información debiera manejarse de una forma centralizada, es decir, desde un Centro de Información?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- Definitivamente sí
- Probablemente si
- No estoy seguro/a
- Probablemente no
- Definitivamente no

En la pregunta 4 (*¿Considera necesario que la Universidad cuente con una Política de Información?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Definitivamente sí
- 2- Probablemente si
- 3- No estoy seguro/a
- 4- Probablemente no
- 5- Definitivamente no

En la pregunta 5 (*¿Conoce la existencia de los Institutos de investigación, docencia y extensión que dependen de la Universidad?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Si
- 2- No

En la pregunta 6 (*¿Conoce aproximadamente cuántos son?*) se clasificaron las respuestas en las siguientes opciones:

- 1- Entre 5 y 10
- 2- Entre 15 y 20
- 3- Más de 20

En la pregunta 7 *¿Cómo califica la información institucional (entendiendo por esta la generada y brindada por los departamentos administrativos, alumnos, etc.)?* al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy buena
- 2- Buena
- 3- Regular
- 4- Mala
- 5- Muy mala

En la pregunta 8 *(¿Cómo califica la información académica (entendiendo por esta la requerida para el estudio y brindada por la biblioteca)?)* al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy buena
- 2- Buena
- 3- Regular
- 4- Mala
- 5- Muy mala

En la pregunta 9 *(¿En qué medida considera que la falta de información afecta su normal desarrollo en su vida institucional?)* al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 10 *(¿Qué esfuerzo le demanda conseguir la información que necesita para desarrollar su actividad en la Universidad en cuanto a trámites, actividades, cursadas,*

etc.?) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 11 (*¿Utiliza la página de la Universidad para informarse?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

La pregunta 12 es abierta y por lo tanto no se tabula (*¿Por qué?*)

En la pregunta 13 (*¿Del 1 al 10 cómo la calificaría?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- 1
- 2- 2
- 3- 3
- 4- 4
- 5- 5
- 6- 6
- 7- 7
- 8- 8
- 9- 9
- 10- 10

En la pregunta 14 (*¿Utiliza la Biblioteca y sus servicios?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco
- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 15 (*¿Cómo calificaría su funcionamiento y atención profesional?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno
- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 16 (*¿Cómo calificaría la calidad y cantidad de su material bibliográfico?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy bueno
- 2- Bueno
- 3- Regular
- 4- Malo
- 5- Muy malo

En la pregunta 17 (*¿En que medida satisface sus necesidades de información?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Mucho
- 2- Poco

- 3- Muy poco
- 4- Casi nada
- 5- Nada

En la pregunta 18 (*¿Del 1 al 10 como calificaría el funcionamiento de la biblioteca?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- 1
- 2- 2
- 3- 3
- 4- 4
- 5- 5
- 6- 6
- 7- 7
- 8- 8
- 9- 9
- 10- 10

En la pregunta 19 (*¿Cómo califica la calidad de la información hacia el interior de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy buena
- 2- Buena
- 3- Regular
- 4- Mala
- 5- Muy mala

En la pregunta 20 (*¿Cómo califica la calidad de la información hacia el exterior de la Universidad?*) al momento de la tabulación se codificaron las respuestas en grado de importancia asignada:

- 1- Muy buena
- 2- Buena

3- Regular

4- Mala

5- Muy mala

Agregue lo que considere pertinente en cuanto a lo concerniente a la información en la Universidad.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3. 1 RESULTADOS

El trabajo de campo se realizó en los meses de octubre y noviembre de 2010.

La encuesta se envió por correo electrónico a partir de la primera semana de octubre de 2010, principalmente a autoridades y docentes de la Institución que cumplen sus funciones en las sedes de Caseros y Sáenz Peña (Pcia. de Buenos Aires) por una cuestión de manejo de tiempos y logísticas.

Al mismo tiempo se comenzó con las entrevistas en forma personal a todas las categorías de encuestados tanto en la sede de Posgrados como en las de Caseros.

Contestaron el cuestionario por mail 93 (noventa y tres) personas a la vez que 159 (ciento cincuenta y nueve) lo hicieron personalmente, es decir que participaron 252 (doscientas cincuenta y dos) personas.

Para la tabulación de datos se incluyó la opción “No sabe/no contesta” para cuantificar aquellos casos que no habían brindado información sobre los ítemes solicitados, es decir, las preguntas que no fueron contestadas por desconocimiento de la situación sobre la que se consultaba o por indecisión.

Es importante dejar asentado aquí un detalle, que, entendemos, dice mucho de la actualidad del tema informativo que transita la Universidad, el responsable del Departamento de Comunicación Institucional no contestó la entrevista a pesar de habérselo requerido en dos oportunidades, personalmente, momento en que estuvo de acuerdo en hacerlo luego de establecer un par de charlas introductorias, dijo, y por mail ante la posibilidad no concretada que se expresó anteriormente. Creemos que su desinterés en participar de un trabajo investigativo que atañe directamente a su área, si bien queda claro que nada lo obligaba a hacerlo, marca sin lugar a dudas una actitud similar en cuanto a la función específica que debiera cumplir. Por supuesto que no genera esta reflexión la no contestación al cuestionario sino entender esta actitud como una demostración de no importarle una encuesta y una investigación que pudiese medir de alguna forma su desempeño.

Sin ser precisamente decisiva ni decisoria es importante señalar que su participación hubiese sido importante acorde al tema desarrollado en el presente trabajo y porque

hubiese podido aportar precisiones interesantes al por qué de determinados funcionamientos y resultados de los mismos.

Ahora sí la presentación de los resultados.

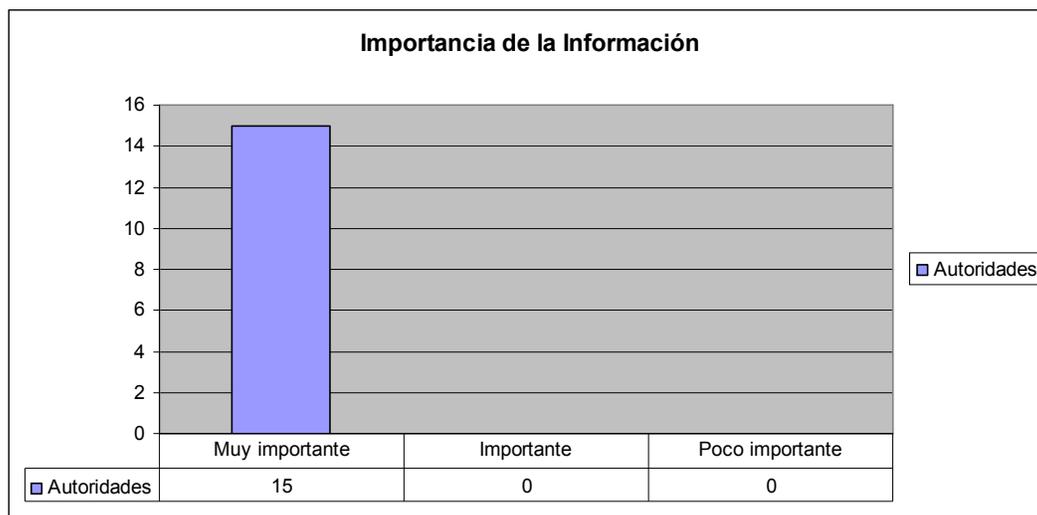
AUTORIDADES

1 - ¿Cómo califica la importancia de la información (entendida como la necesaria para desarrollar su actividad) en el funcionamiento y gestión de la Universidad?

TABLA 4.1: IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY IMPORTANTE	15	100%
IMPORTANTE	0	0%
POCO IMPORTANTE	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.1: IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN



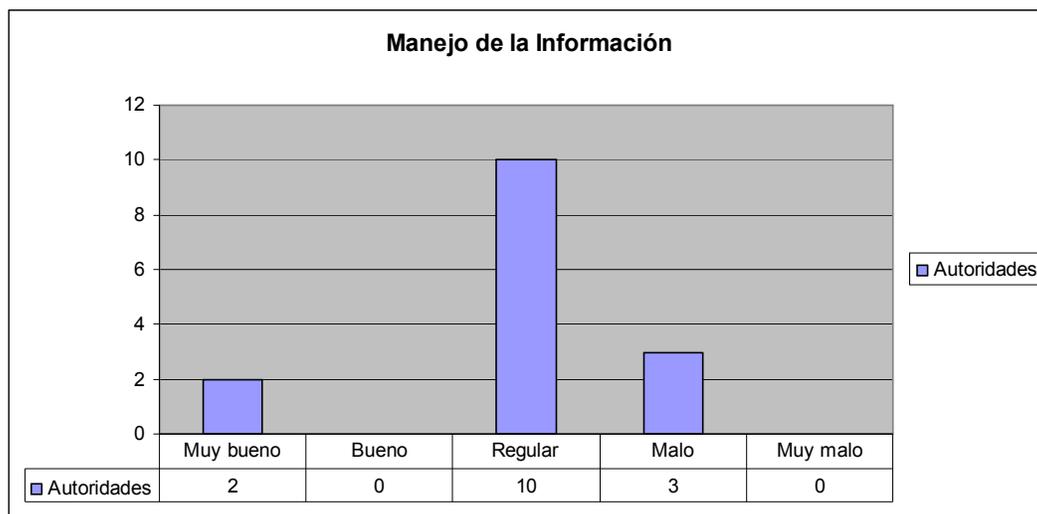
La totalidad (100%) de las autoridades consultadas expresan que la información es **muy importante** para el desarrollo institucional en todas sus áreas y procesos.

2 - ¿Cómo califica el manejo y flujo de la información en la Universidad?

TABLA 4.2: MANEJO DE LA INFORMACIÓN

MANEJO Y FLUJO DE LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENO	2	13.33%
BUENO	0	0
REGULAR	10	66.67%
MALO	3	20%
MUY MALO	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.2: MANEJO DE LA INFORMACIÓN



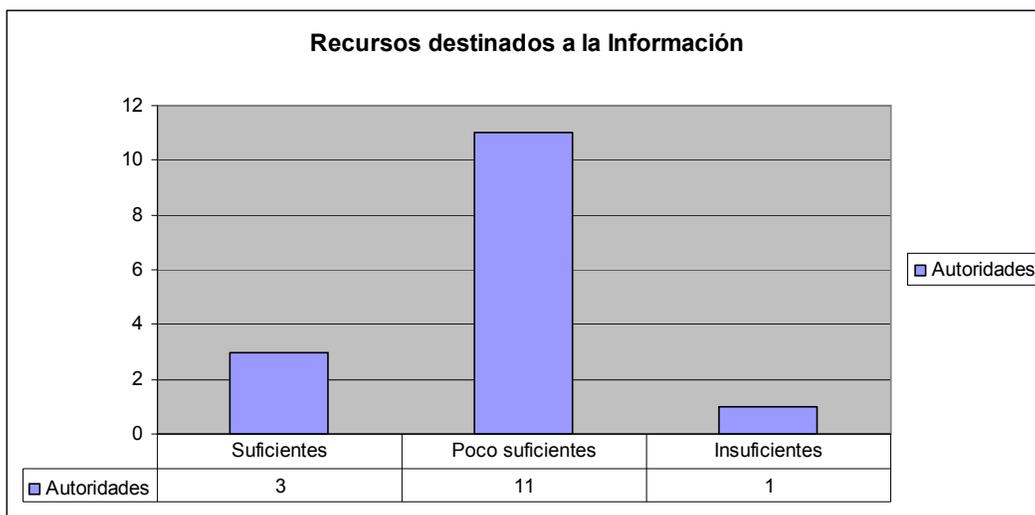
En esta respuesta vemos que una mayoría importante (66.67%) califica el manejo de la información como **regular** pero también es significativo el porcentaje (20%) que lo definió como **malo**, mientras que solo el 13.33% encuentra que este manejo es **muy bueno**.

3 - Los recursos (humanos y económicos) que destina la institución para el manejo y difusión de la información los califica como:

TABLA 4.3: RECURSOS DESTINADOS A LA INFORMACIÓN

RECURSOS DESTINADOS A INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SUFICIENTES	3	20%
POCO SUFICIENTES	11	73.33%
INSUFICIENTES	1	6.67%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.3: RECURSOS DESTINADOS A LA INFORMACIÓN



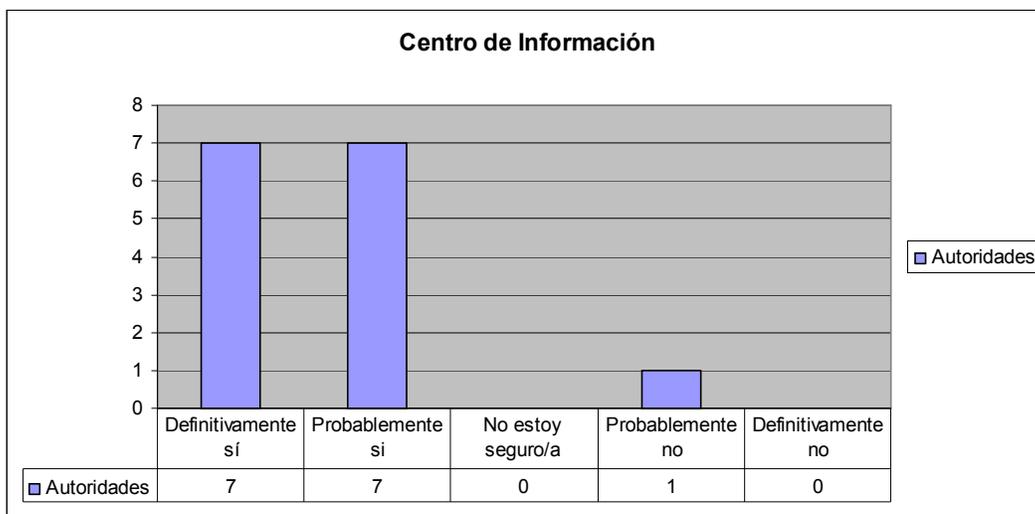
Aquí vemos que la valoración sobre los recursos que se destinan a la información es vista por una mayoría importante de los encuestados (73.33%) como **pocos suficientes** a la vez que un 6.67% los marca aún como **insuficientes** y solo el 20% está de acuerdo con la situación actual (**suficientes**).

4 - ¿Considera que la información debiera manejarse de una forma centralizada, es decir, desde un Centro de Información?

TABLA 4.4: CENTRO DE INFORMACIÓN

MANEJO DE INFORMACIÓN CENTRALIZADO	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	7	46.67%
PROBABLEMENTE SI	7	46.67%
NO ESTOY SEGURO/A	0	0%
PROBABLEMENTE NO	1	6.67%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.4: CENTRO DE INFORMACIÓN



Las respuestas reflejan que alrededor de un 93% ve como positivo el manejo de la información en la institución a través de un Centro que la unifique, trabaje y distribuya. Esta mayoría se divide en partes iguales entre quienes afirman su convencimiento de contar con él (**definitivamente sí**) y los que expresan su creencia de que esa posibilidad sea la vía necesaria (**probablemente sí**).

5 - ¿Considera necesario que la Universidad cuente con una Política de Información?

TABLA 4.5: POLÍTICA DE INFORMACIÓN

NECESIDAD DE POLÍTICA DE INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	8	53.33%
PROBABLEMENTE SI	7	46.67%
NO ESTOY SEGURO/A	0	0%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.5: POLÍTICA DE INFORMACIÓN



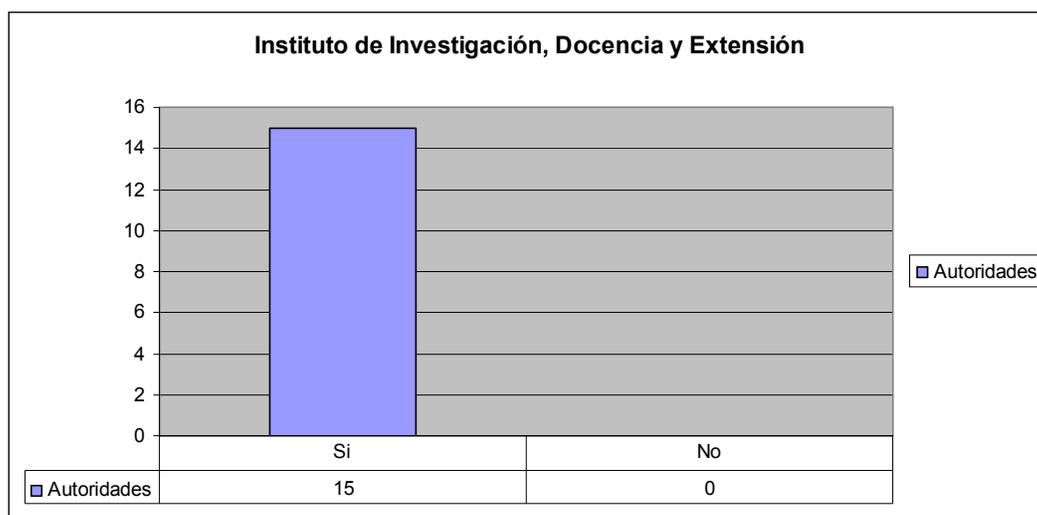
Vemos que el 100% de los encuestados responden afirmativamente a la necesidad de contar con una Política de Información en la Universidad aunque se dividen entre los que lo afirman taxativamente, es decir, **definitivamente si** (53.33%) y los que lo ven como posibilidad cierta, **probablemente si**, con un 46.67%.

6 - ¿Conoce la existencia de los Institutos de investigación, docencia y extensión que dependen de la Universidad?

TABLA 4.6: INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y EXTENSIÓN

EXISTENCIA DE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.6: INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y EXTENSIÓN



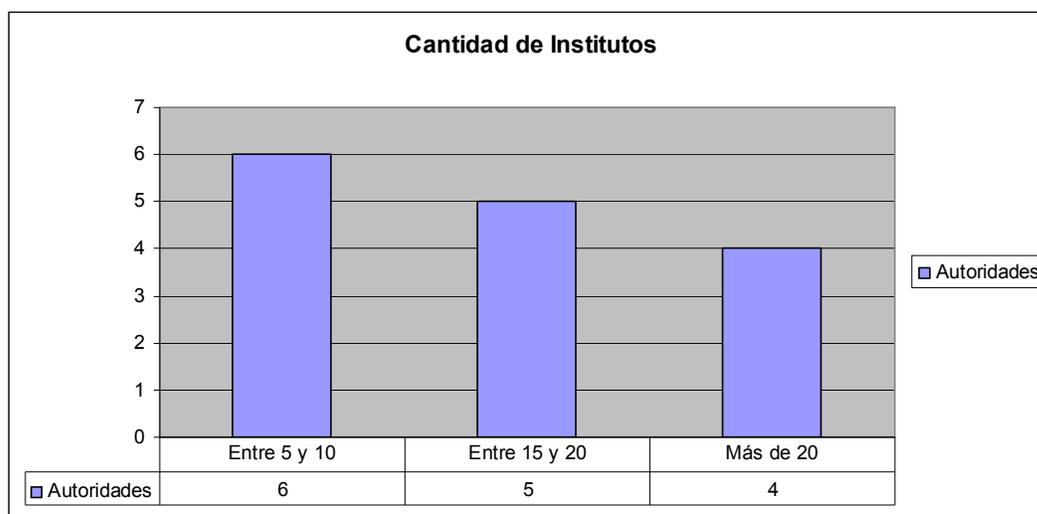
El 100% de los participantes declara conocer la existencia de los institutos que desarrollan sus tareas dentro de la Universidad.

7 - ¿Conoce aproximadamente cuántos son?

BLA 4.7: CANTIDAD

CANTIDAD DE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
ENTRE 5 Y 10	6	40%
ENTRE 15 Y 20	5	33.33%
MÁS DE 20	4	26.67%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.7: CANTIDAD



Seguimos en el mismo tema que en la pregunta anterior y vemos el grado de conocimiento sobre dichos institutos.

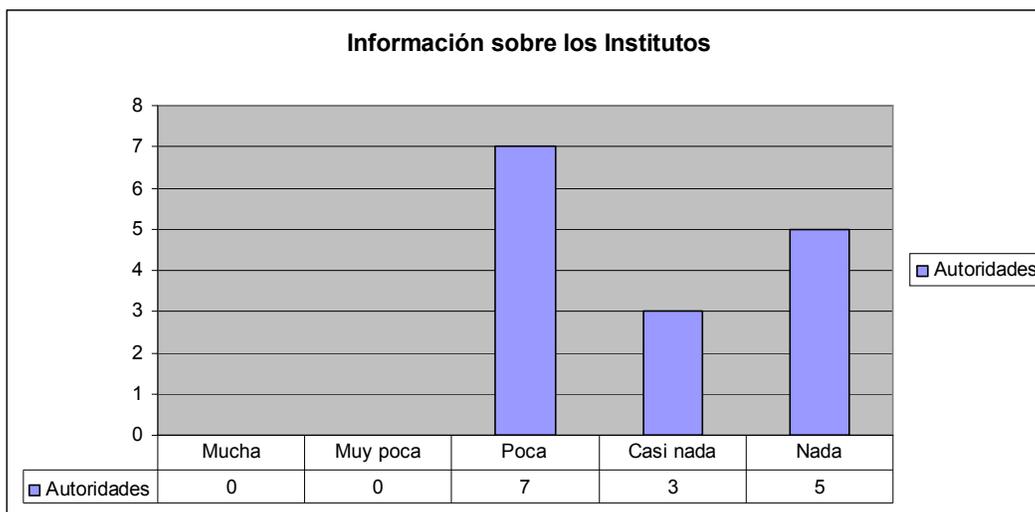
El 40% los ubica entre **5 y 10**, un 33.33% entre **15 y 20** y solo un 26.67% da la cifra real que indica la existencia de **más de 20** institutos trabajando en la Universidad.

8 - ¿Recibe información de la actividad que desarrollan estos Institutos?

TABLA 4.8: INFORMACIÓN SOBRE LOS INSTITUTOS

INFORMACIÓN DE LOS INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHA	0	0%
POCA	0	0%
MUY POCA	7	46.67%
CASI NADA	3	20%
NADA	5	33.33%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.8: INFORMACIÓN SOBRE LOS INSTITUTOS



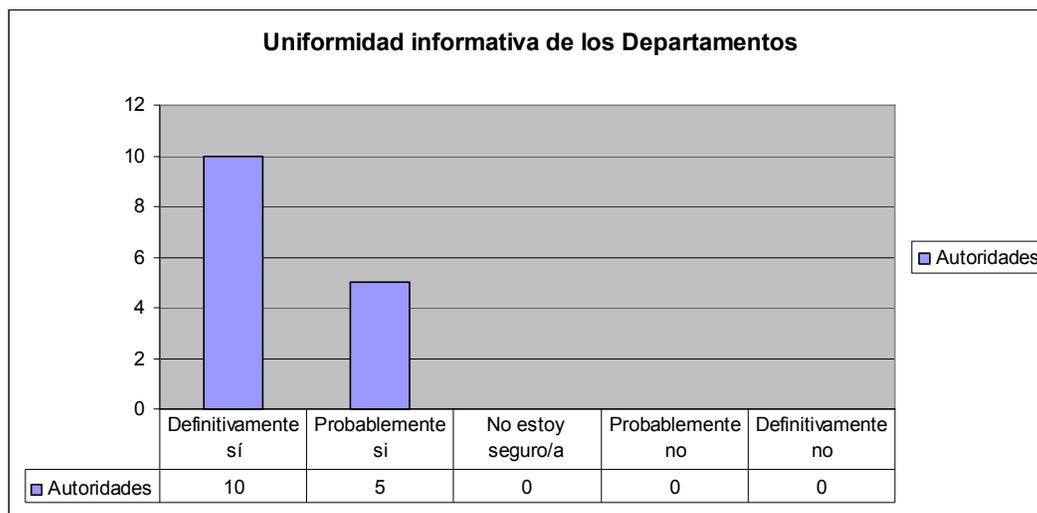
Aquí se terminan de complementar los interrogantes precedentes y queda reflejada la escasa difusión de la actividad de los institutos mencionados. El 46.67% la califica como ***muy poca***, el 20% como ***casi nada***, mientras que directamente un 33.33% dice no recibir ningún tipo de información (***nada***).

9 - ¿Considera que los Departamentos, Institutos y Centros que funcionan dentro de la Universidad debieran estar conectados entre sí y con el resto de la institución en el plano informativo?

TABLA 4.9: UNIFORMIDAD INFORMATIVA DE LOS DEPARTAMENTOS

NECESIDAD DE CONEXIÓN ENTRE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	10	66.67%
PROBABLEMENTE SI	5	33.33%
NO ESTOY SEGURO/A	0	0%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.9: UNIFORMIDAD INFORMATIVA DE LOS DEPARTAMENTOS



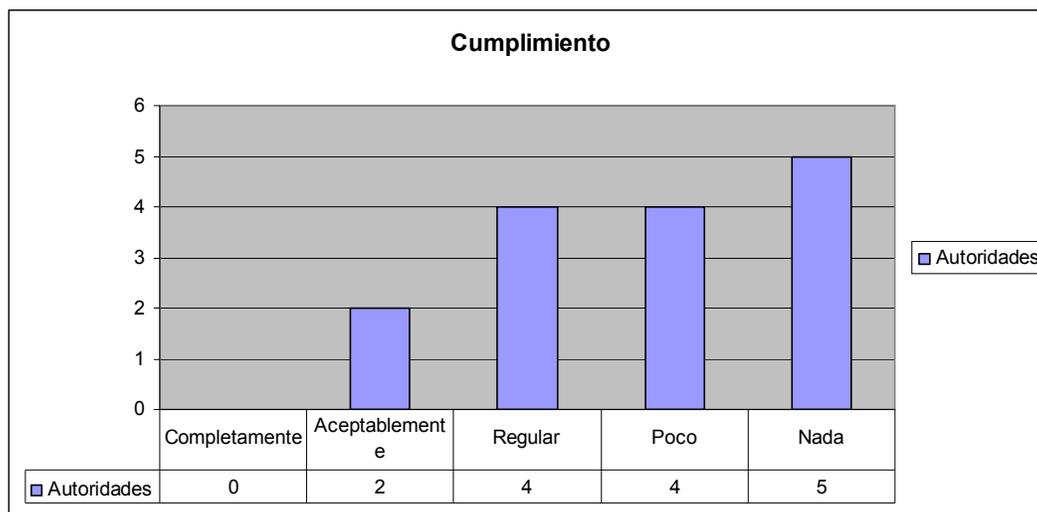
El 66.67% de los participantes cree necesario unificar (**definitivamente sí**) la información de todos los Departamentos que confluyen en el quehacer institucional mientras que otro 33.33% ve positivamente esta posibilidad (**probablemente sí**).

10 - ¿En qué medida considera que esto se cumple?

TABLA 4.10: CUMPLIMIENTO

MEDIDA EN QUE SE CUMPLE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
COMPLETAMENTE	0	0%
ACEPTABLEMENTE	2	13.33%
REGULAR	4	26.67%
POCO	4	26.67%
NADA	5	33.33%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.10: CUMPLIMIENTO



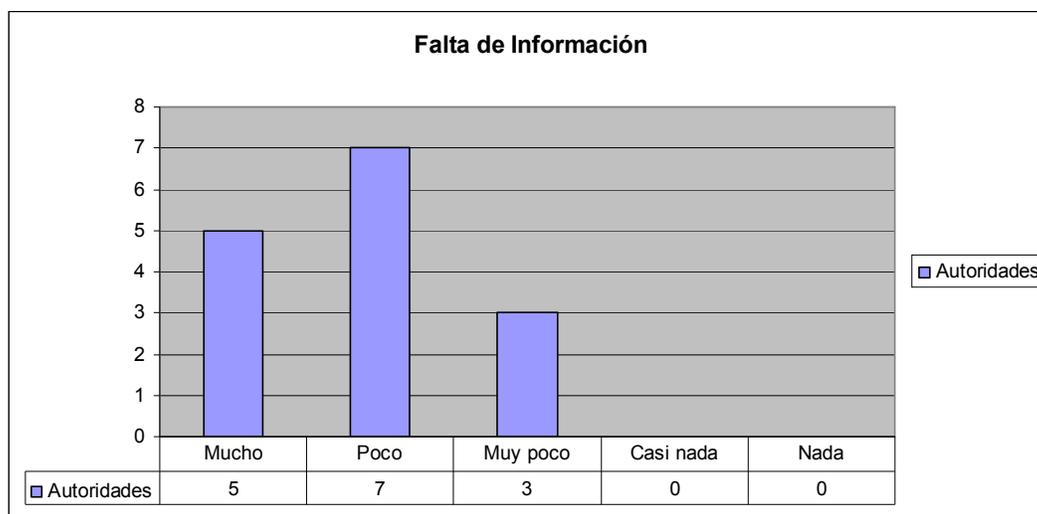
Aquí las respuestas marcan que en la actualidad esta unificación informativa es **regular** (un 26.67%), el mismo porcentaje (26.67%) expresa que es **poco** lo que se cumple. El porcentaje más alto de encuestados (33.33%) cree que no existe tal uniformidad informativa (**nada**) a la vez que sólo el 13.33% cree que esta se da en forma **aceptable**.

11 - ¿En qué medida considera que la falta de información afecta su trabajo diario?

TABLA 4.11: FALTA DE INFORMACIÓN

MEDIDA EN QUE AFECTA EL TRABAJO	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	5	33.33%
POCO	7	46.67%
MUY POCO	3	20%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.11: FALTA DE INFORMACIÓN



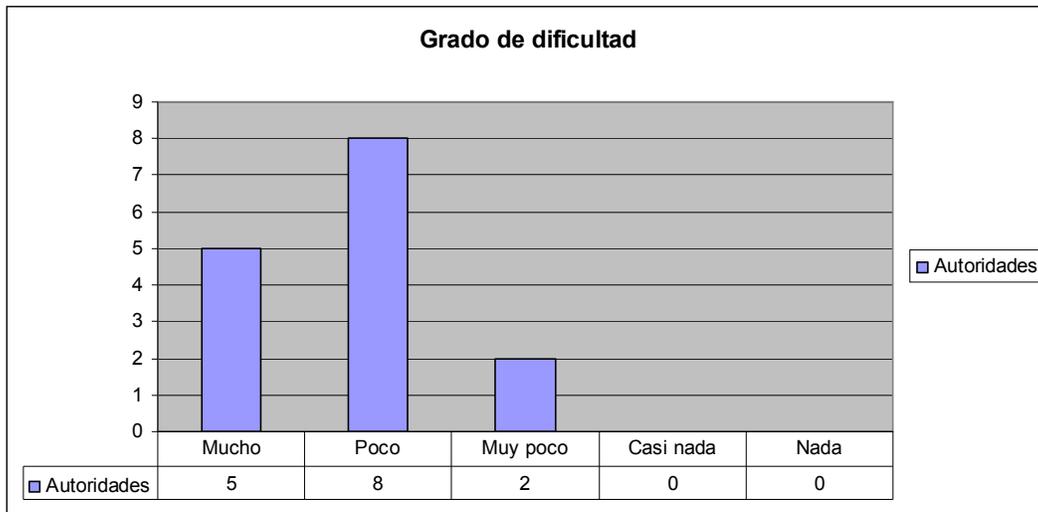
Un 46.67% considera que la falta de información incide **poco** en el desarrollo de sus tareas, mientras que un 20% opina que **muy poco**. Sólo el 33.33% contesta que esta carencia informativa los afecta **mucho** en su trabajo.

12 - ¿Qué grado de dificultad le requiere obtener la información necesaria para cumplimentar su trabajo?

TABLA 4.12: GRADO DE DIFICULTAD

GRADO DE DIFICULTAD PARA OBTENER INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	5	33.33%
POCO	8	53.33%
MUY POCO	2	13.33%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.12: GRADO DE DIFICULTAD



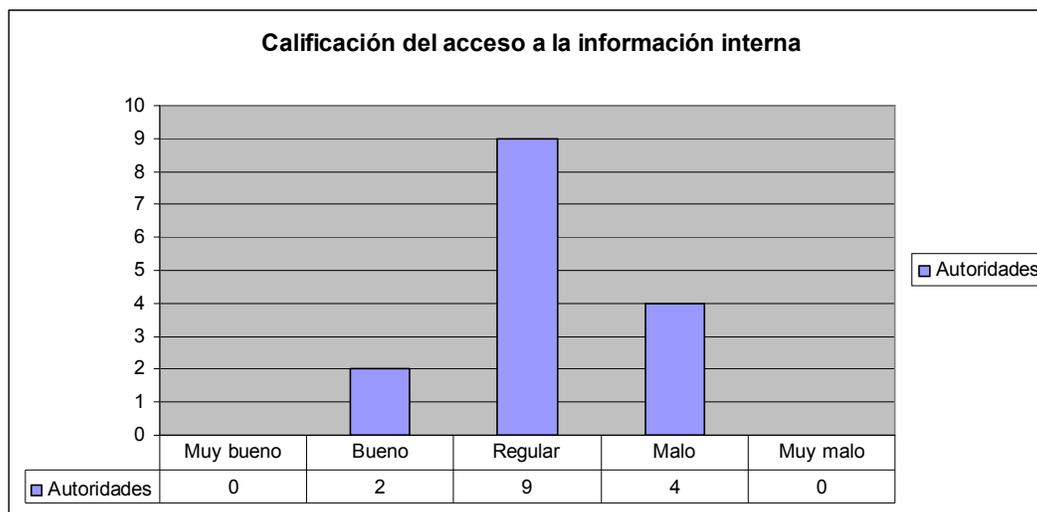
La mayoría (53.33%) responde que le cuesta **poco** obtener la información que necesitan, para un 13.33% es **muy poco** y el 33.33% marca que es **mucho** lo que le cuesta obtener la información necesaria.

13 - ¿Cómo califica el acceso a la información dentro de la Universidad?

TABLA 4.13: CALIFICACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN INTERNA

ACCESO A LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENO	0	0%
BUENO	2	13.33%
REGULAR	9	60%
MALO	4	26.67%
MUY MALO	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.13: CALIFICACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN INTERNA



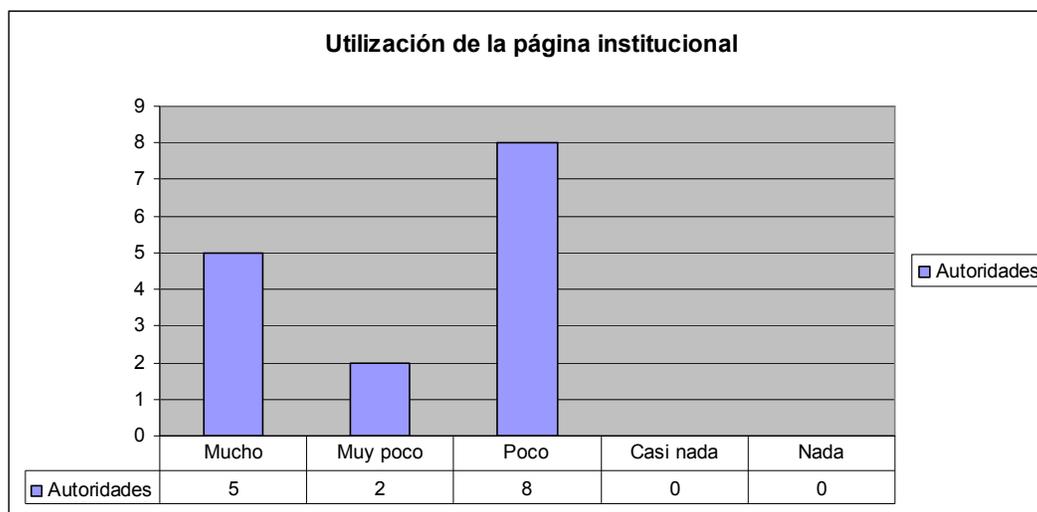
Esta pregunta busca reflejar la dificultad en lograr acceder a la información en general en la Universidad, en todos sus órdenes. Las respuestas indican que para una amplia mayoría (60%) este acceso es **regular**, pero un 26.67% lo ubican aún en un nivel más bajo, como **malo**. Sólo el 13.33% lo califica de **bueno**.

14 - ¿Utiliza la página de la Universidad para informarse?

TABLA 4.14: UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL

UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	5	33.33%
MUY POCO	2	13.33%
POCO	8	53.33%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.14: UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL



Utilizan la página, **mucho** un 33.33%, más de la mitad de los entrevistados (53.33%) dice hacerlo **poco** y el 13.33% **muy poco** incluso.

15 - ¿Por qué?

En general los motivos se repiten si bien son expresados, naturalmente, por cada entrevistado, de maneras distintas y con distintas expresiones pero el concepto por el cual usan o no usan la página se mantiene dentro de los mismos parámetros que se podrían resumir en los siguientes:

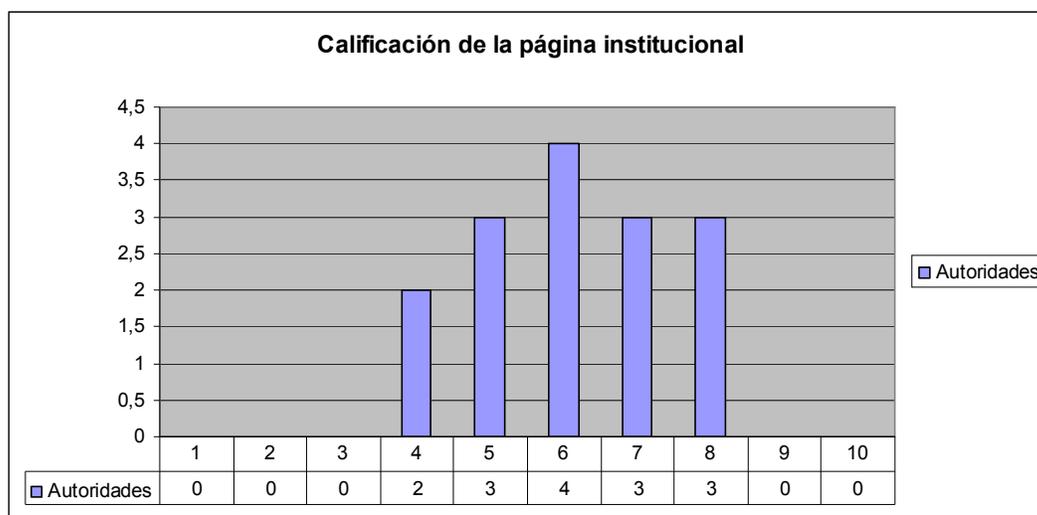
- *Es la mejor manera de informarme.*
- *Porque es donde aparece la mayor parte de la información.*
- *Falta de actualización.*
- *No está bien organizada.*
- *Prefiere buscar la información personalmente.*
- *Hay información importante que no aparece.*
- *No es cómoda ni funcional.*

16 - ¿Del 1 al 10 cómo la calificaría?

TABLA 4.15: CALIFICACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL

CALIFICACIÓN DE LA PÁGINA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	13.33%
5	3	20%
6	4	26.67%
7	3	20%
8	3	20%
9	0	0%
10	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.15: CALIFICACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL



La calificación que recibe la página refleja una buena aceptación general que se observa en que casi el 70% le da más de seis puntos, exactamente, un 26.67% la califica con **6 (seis)**, y con un **7 (siete)** el 20% y el mismo porcentaje con un **8 (ocho)**. También otro 20% le pone de nota un **5 (cinco)** y un **4 (cuatro)** el 13.33% restante.

17 - ¿Utiliza la Biblioteca y sus servicios?

TABLA 4.16: UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	6	40%
MUY POCO	1	6.67%
POCO	5	33.33%
CASI NADA	0	0%
NADA	3	20%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.16: UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA



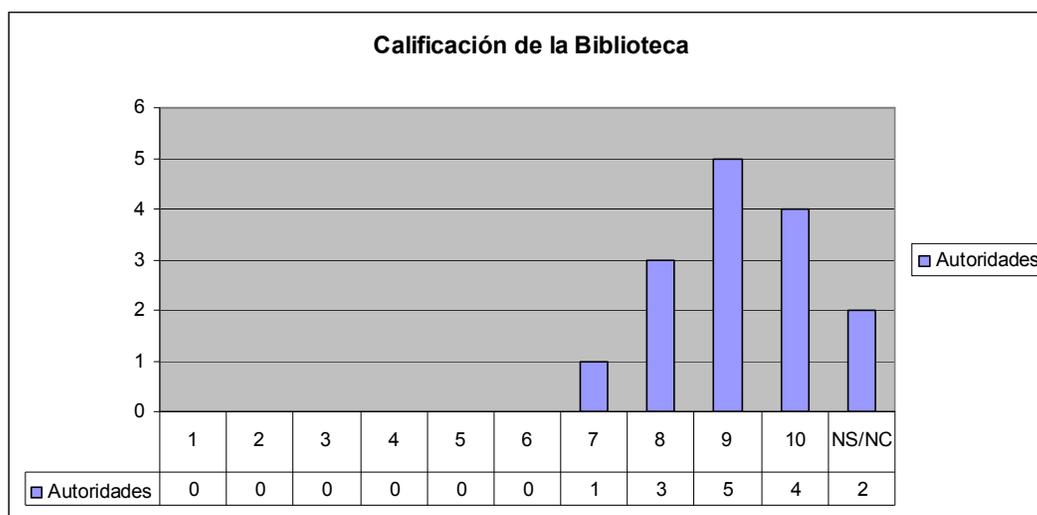
Vemos aquí que la mayoría (un 40%) declara utilizar la biblioteca **mucho** mientras que lo hace **poco** otro 33.33%, el 6.67% (un entrevistado) lo hace **muy poco** y 3 (tres) de ellos, 20%, dice no utilizarla **nada**.

18 - ¿Del 1 al 10 cómo calificaría su funcionamiento y atención profesional?

TABLA 4.17: CALIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA

CALIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	6.67%
8	3	20%
9	5	33.33%
10	4	26.67%
NS/NC	2	13.33%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.17: CALIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA



Las respuestas indican una muy buena evaluación de la Biblioteca ya que la nota más baja es un **7 (siete)** con un 6.67%, el 20% le da un **8 (ocho)**, el 33.33% la califica con **9 (nueve)** mientras que un alto 26.67% le otorga un máximo **10 (diez)**.

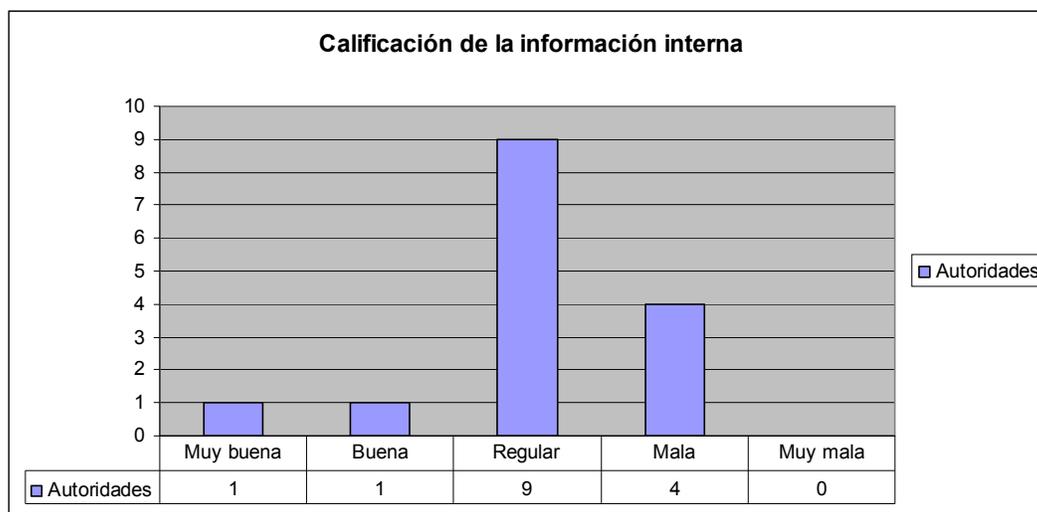
Dos entrevistados (13.33%) dijeron no tener elementos para la calificación debido a que no la utilizan.

19 - ¿Cómo califica la calidad de la información hacia el interior de la Universidad?

TABLA 4.18: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN HACIA INTERIOR	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	1	6.67%
BUENA	1	6.67%
REGULAR	9	60%
MALA	4	26.67%
MUY MALA	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.18: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA



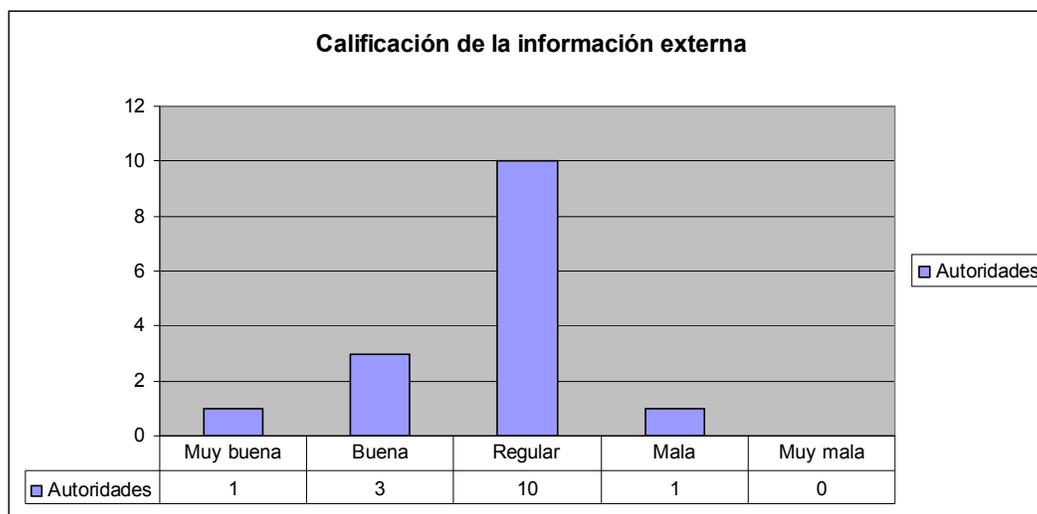
Observamos aquí la consideración que se hace de la información que circula en la institución en todos sus niveles, un 60% la califica como **regular** y un importante 26.67% como **mala**. El 6.67% la ve como **buena** y otro porcentaje idéntico (6.67%) la da como **muy buena**.

20 - ¿Cómo califica la calidad de la información hacia el exterior de la Universidad?

TABLA 4.19: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXTERNA

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN HACIA EXTERIOR	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	1	6.67%
BUENA	3	20%
REGULAR	10	66.67%
MALA	1	6.67%
MUY MALA	0	0%
TOTALES	15	100%

FIGURA 4.19: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXTERNA



En cuanto a la información que genera la Universidad hacia la comunidad externa y la sociedad en general un muy alto 66.67% la ve como **regular**, un 20% de los entrevistados **buena**, a la vez que un 6.67% la observa **muy buena**, el mismo porcentaje, 6.67% que la califica como **mala**.

Agregue lo que considere pertinente en cuanto a lo concerniente a la información en la Universidad.

- *“Uno de los temas más difíciles en instituciones como la Universidad es la comunicación interna, sobre todo como hacer para que los alumnos estén al tanto de las actividades que desarrolla la universidad. Seguramente a partir de las nuevas tecnologías y las redes sociales podremos ir mejorando la comunicación interna en la Universidad.”*

- *“El mayor déficit que encuentro en el servicio de biblioteca es el limitado acceso a bases de datos documentales, electrónicas, para investigación. El funcionamiento es muy bueno sobre la base de los recursos que dispone la biblioteca. Concretamente, el déficit está en el acervo no en la administración y funcionamiento del servicio.”*

- *“La Universidad no tiene un área que produzca información estadística sobre sí misma y la ponga a disposición libremente.”*

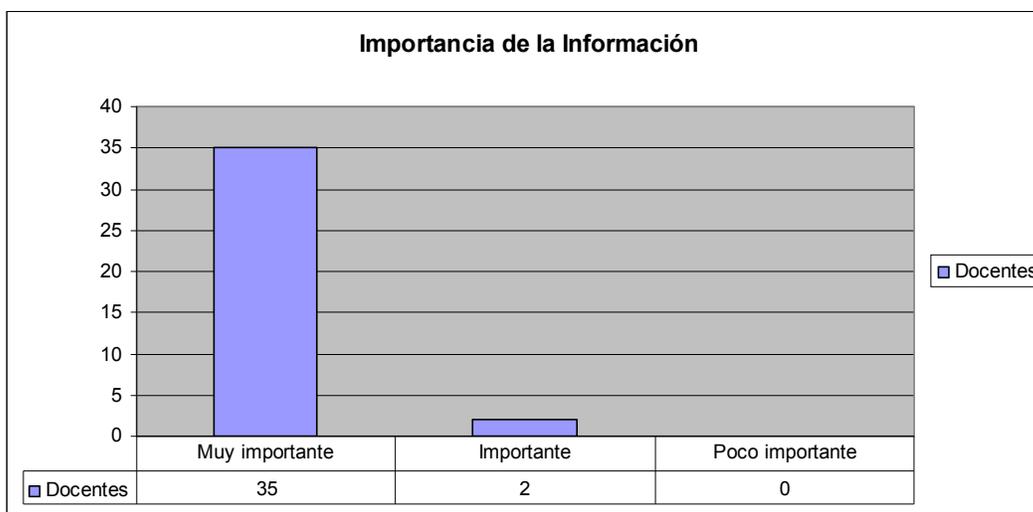
DOCENTES

1 - ¿Cómo califica la importancia de la información (entendida como la necesaria para desarrollar su actividad) en el funcionamiento y gestión de la Universidad?

TABLA 4.20: IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY IMPORTANTE	35	94.59%
IMPORTANTE	2	5.41%
POCO IMPORTANTE	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.20: IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN



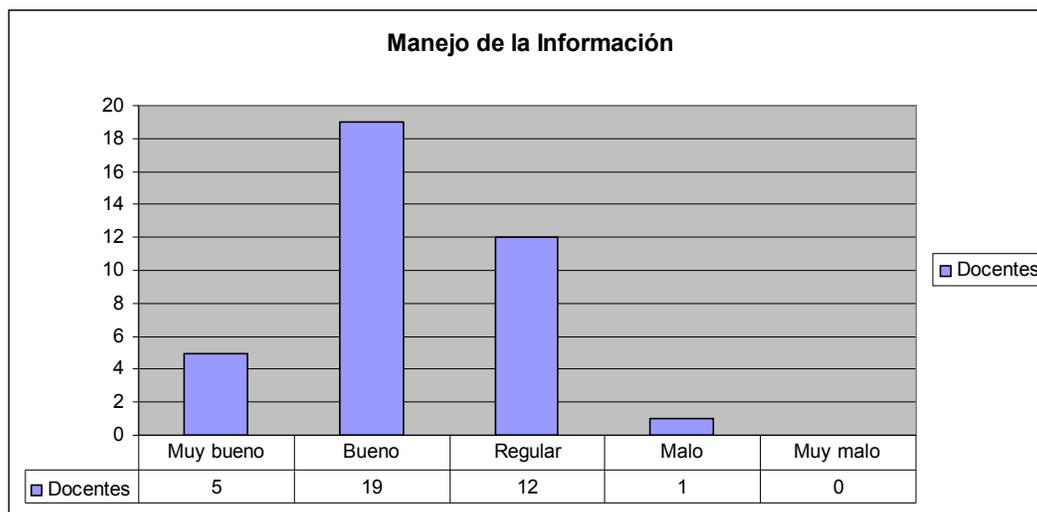
Una amplia mayoría de los docentes encuestados (94.59%) opina que la información es una herramienta ***muy importante*** en el funcionamiento de la Universidad y sólo el 5.41% la calificó, así mismo, como ***importante***.

2 - ¿Cómo califica el manejo y flujo de la información en la Universidad?

TABLA 4.21: MANEJO DE LA INFORMACIÓN

MANEJO Y FLUJO DE LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENO	5	13.51%
BUENO	19	51.35%
REGULAR	12	32.43%
MALO	1	2.70%
MUY MALO	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.21: MANEJO DE LA INFORMACIÓN



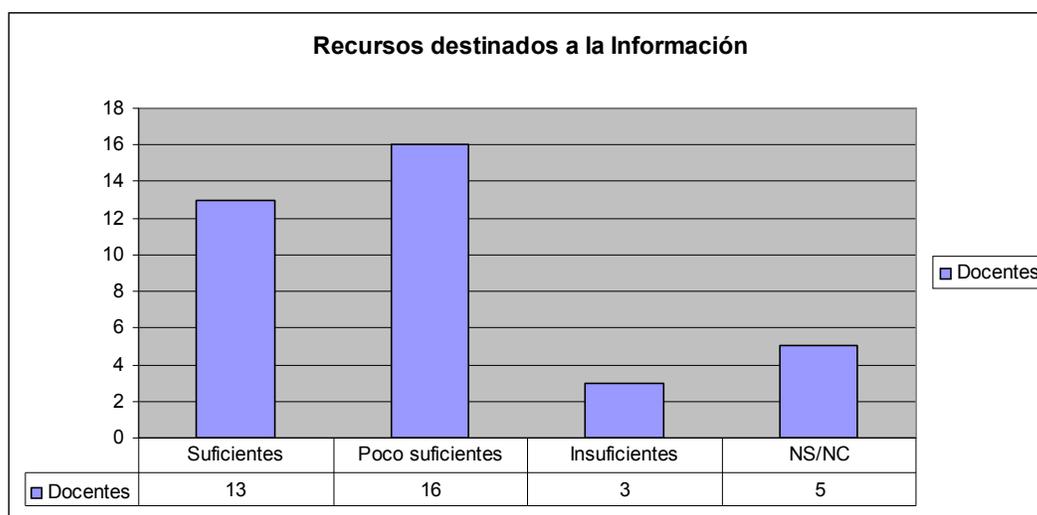
El 51.35% valoró el manejo informativo como **bueno**, a la vez que un 13.51% lo ve como **muy bueno**. Por otro lado un importante porcentaje, 32.43% lo señaló como **regular** y el 2.70% (un docente) lo hizo como **malo**.

3 - Los recursos (humanos y económicos) que destina la institución para el manejo y difusión de la información los califica como:

TABLA 4.22: RECURSOS DESTINADOS A LA INFORMACIÓN

RECURSOS DESTINADOS A INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SUFICIENTES	13	35.14%
POCO SUFICIENTES	16	43.24%
INSUFICIENTES	3	8.11%
NS/NC	5	13.51%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.22: RECURSOS DESTINADOS A LA INFORMACIÓN



Aquí aparece una mayoría (43.24%) que opina que los recursos destinados a la información son **poco suficientes**, sin embargo un porcentaje no mucho menor los califica como **suficientes**, el 35.14%.

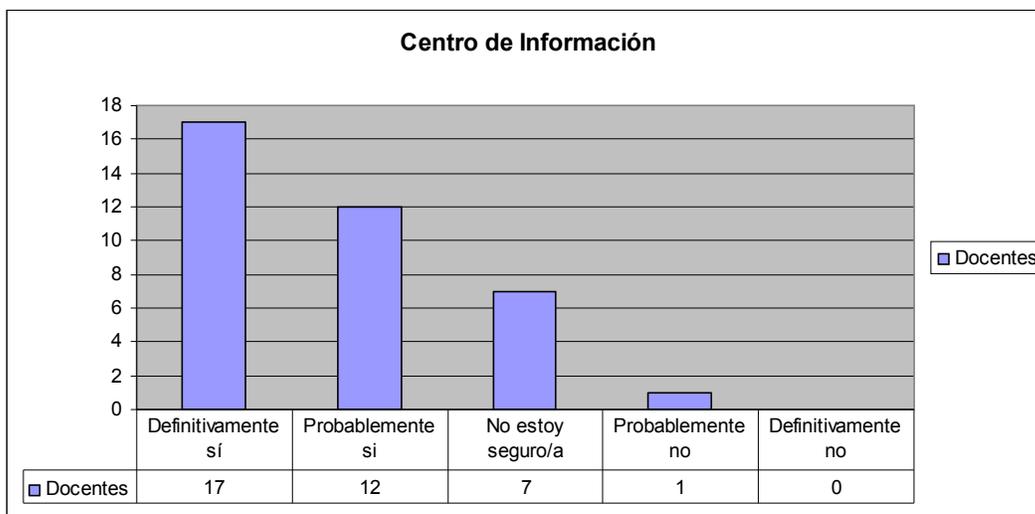
También encontramos que para un 8.11% son **insuficientes** mientras que 5 (cinco) docentes que representan el 13.51% no contestó el ítem o expresó no sentirse con los conocimientos suficientes como para hacerlo

4 - ¿Considera que la información debiera manejarse de una forma centralizada, es decir, desde un Centro de Información?

TABLA 4.23: CENTRO DE INFORMACIÓN

MANEJO DE INFORMACIÓN CENTRALIZADO	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	17	45.95%
PROBABLEMENTE SI	12	32.43%
NO ESTOY SEGURO/A	7	18.92%
PROBABLEMENTE NO	1	2.70%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.23: CENTRO DE INFORMACIÓN



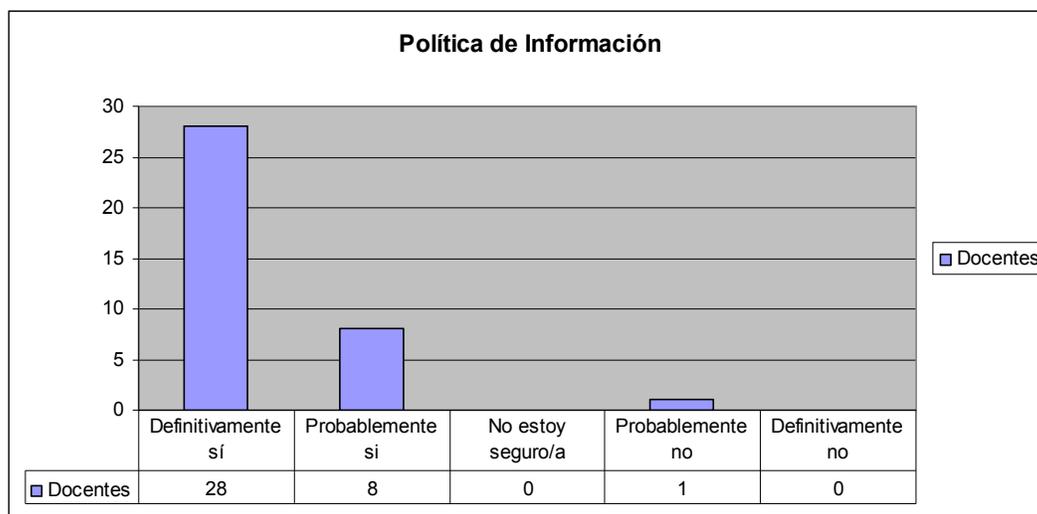
En este ítem vemos una amplia mayoría de respuestas positivas en cuanto a la centralización de la información, desglosadas en un 45.95% que afirma la necesidad de la misma (**definitivamente sí**), mientras que un 32.43% lo ve como una probabilidad viable. El 18.92% de los entrevistados se mostraron indecisos y un docente cree que dicha centralización quizás no sea necesaria.

5 - ¿Considera necesario que la Universidad cuente con una Política de Información?

TABLA 4.24: POLÍTICA DE INFORMACIÓN

NECESIDAD DE POLÍTICA DE INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	28	75.68%
PROBABLEMENTE SI	8	21.62%
NO ESTOY SEGURO/A	0	0%
PROBABLEMENTE NO	1	2.70%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.24: POLÍTICA DE INFORMACIÓN



Aquí también nos encontramos con que la mayoría aprueba la necesidad de dotar a la Universidad de una Política de Información, se refleja en un 75.68% que lo afirma **definitivamente** mientras que el 21.62% cree que **probablemente** sea necesaria su implementación.

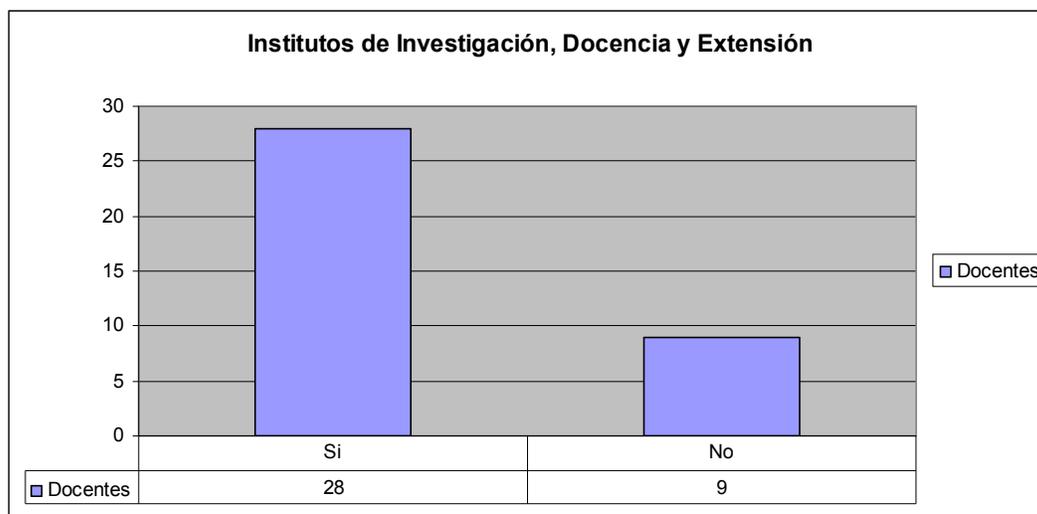
Sólo un encuestado dijo no ver probable esta posibilidad.

6 - ¿Conoce la existencia de los Institutos de investigación, docencia y extensión que dependen de la Universidad?

TABLA 4.25: INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y EXTENSIÓN

EXISTENCIA DE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI	28	75.68%
NO	9	24.32%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.25: INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y EXTENSIÓN



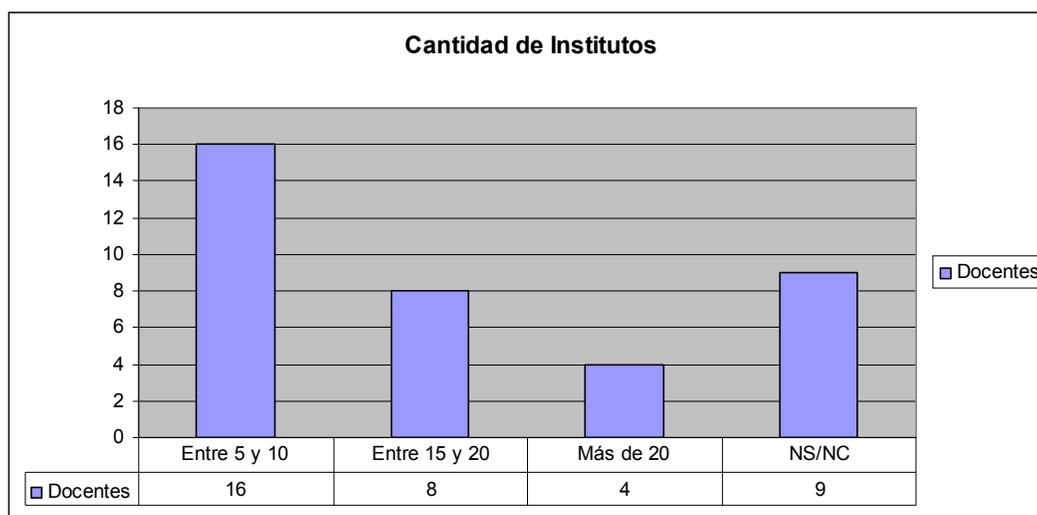
Un 75.68% de los docentes declara conocer la existencia de institutos, etc., funcionando dentro de la Universidad a la vez que el 24.32% de los mismos dice no saber de su existencia.

7- ¿Conoce aproximadamente cuántos son?

TABLA 4.26: CANTIDAD

CANTIDAD DE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
ENTRE 5 Y 10	16	43.24%
ENTRE 15 Y 20	8	21.62%
MÁS DE 20	4	10.81%
NS/NC	9	24.32%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.26: CANTIDAD



Encontramos en esta respuesta el correlato de la anterior en cuanto a la profundidad del conocimiento sobre los institutos mencionados y vemos que un 43.24% los ubica entre **5 y 10**, un 21.62% entre **10 y 20** y sólo el 10.81% demuestra saber que, en realidad, son **más de 20**.

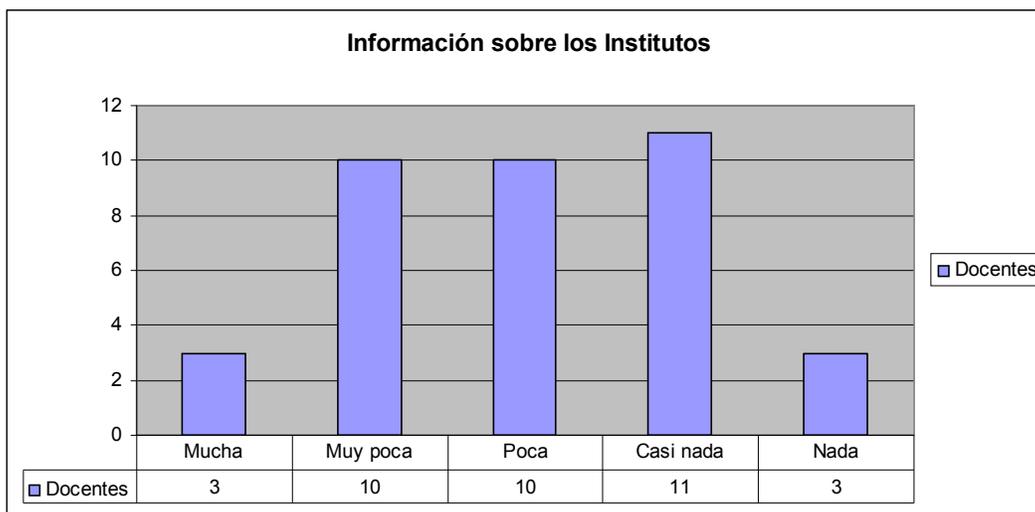
Los mismos 9 (nueve) docentes que en la pregunta anterior dijeron desconocer los institutos aquí no respondieron al ítem.

8 - ¿Recibe información de la actividad que desarrollan estos Institutos?

TABLA 4.27: INFORMACIÓN SOBRE LOS INSTITUTOS

INFORMACIÓN DE LOS INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHA	3	8.11%
POCA	10	27.03%
MUY POCA	10	27.03%
CASI NADA	11	29.73%
NADA	3	8.11%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.27: INFORMACIÓN SOBRE LOS INSTITUTOS



El 29.73% refiere recibir **casi nada** de información de los institutos que funcionan en la institución a la vez que un 8.11% directamente dice no recibir ninguna información.

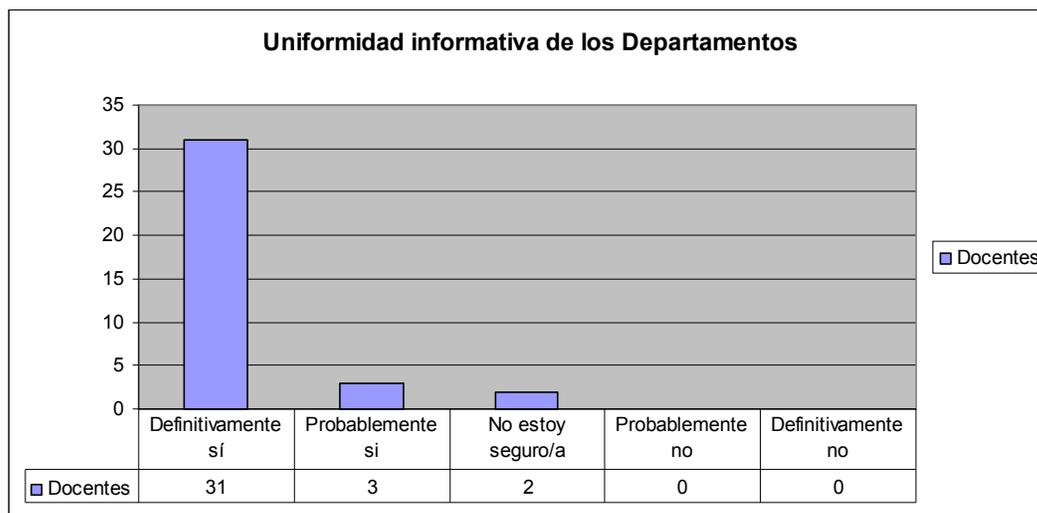
Por el contrario, también un 8.11% dice recibir **mucho**, el 27.03% **muy poca** y el mismo porcentaje de 27.03% califica como **poca** la información que recibe.

9 - ¿Considera que los Departamentos, Institutos y Centros que funcionan dentro de la Universidad debieran estar conectados entre sí y con el resto de la institución en el plano informativo?

TABLA 4.28: UNIFORMIDAD INFORMATIVA DE LOS DEPARTAMENTOS

NECESIDAD DE CONEXIÓN ENTRE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	31	83.78%
PROBABLEMENTE SI	3	8.11%
NO ESTOY SEGURO/A	2	5.41%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.28: UNIFORMIDAD INFORMATIVA DE LOS DEPARTAMENTOS



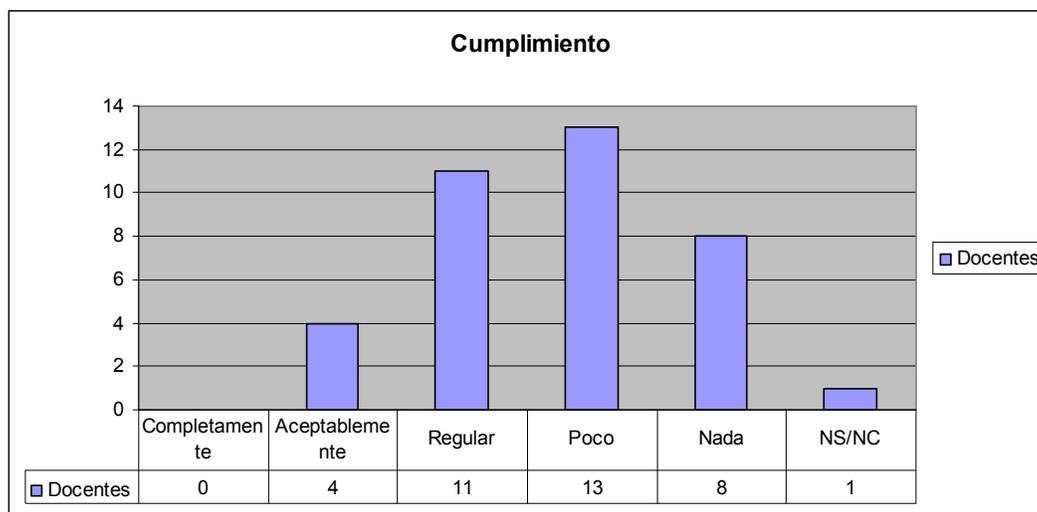
Una importante mayoría del 83.78% se declara convencido de la necesidad de la unificación informativa de los distintos departamentos (**definitivamente sí**), mientras que el 8.11% lo ve como **probablemente** necesario. Sólo el 5.41% se muestra indeciso ante la consulta.

10 - ¿En qué medida considera que esto se cumple?

TABLA 4.29: CUMPLIMIENTO

MEDIDA EN QUE SE CUMPLE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
COMPLETAMENTE	0	0%
ACEPTABLEMENTE	4	10.81%
REGULAR	11	29.73%
POCO	13	35.14%
NADA	8	21.62%
NS/NC	1	2.70%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.29: CUMPLIMIENTO



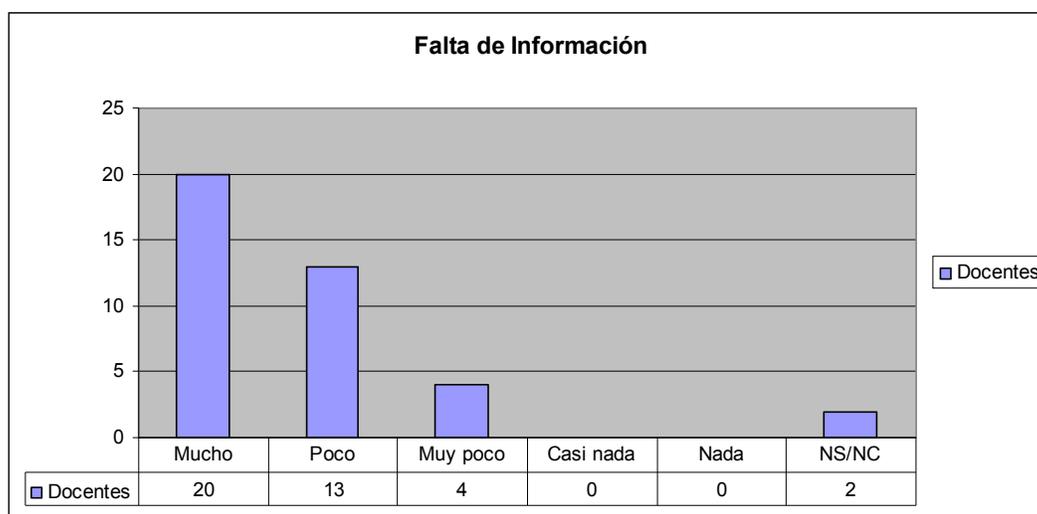
El 35.14% de los docentes entrevistados opina que la uniformidad informativa se cumple **poco** mientras que un también alto porcentaje del 29.73% lo marca como **regular**. Un importante 21.62% del total dice que no se cumple en **nada** y sólo el 10.81% está relativamente conforme y contesta con un **aceptablemente**.

11 - ¿En qué medida considera que la falta de información afecta su trabajo diario?

TABLA 4.30: FALTA DE INFORMACIÓN

MEDIDA EN QUE AFECTA EL TRABAJO	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	20	54.05%
POCO	13	35.14%
MUY POCO	4	10.81%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
NS/NC	2	5.41%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.30: FALTA DE INFORMACIÓN



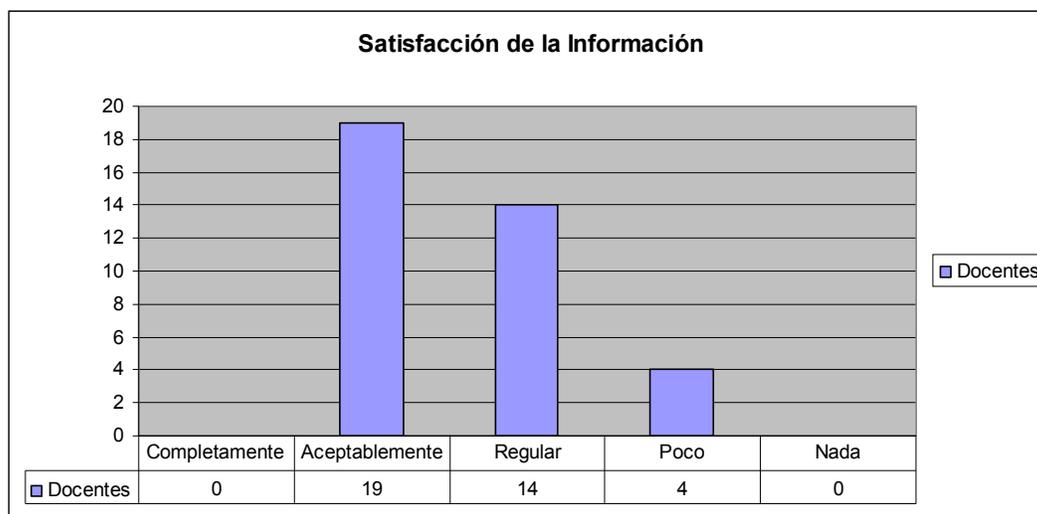
Para el 54.05% es en **mucho** que la falta de información afecta su trabajo mientras que el 35.14% dice sentirse afectado en **poco**, a la vez que un porcentaje del 10.81% lo expresa como **muy poco**. Hubo dos docentes que no contestaron a la pregunta.

12 - ¿En qué medida la información que recibe cumple con sus necesidades?

TABLA 4.31: SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN

SATISFACCIÓN DE NECESIDAD DE INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
COMPLETAMENTE	0	0%
ACEPTABLEMENTE	19	51.35%
REGULAR	14	37.84%
POCO	4	10.81%
NADA	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.31: SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN



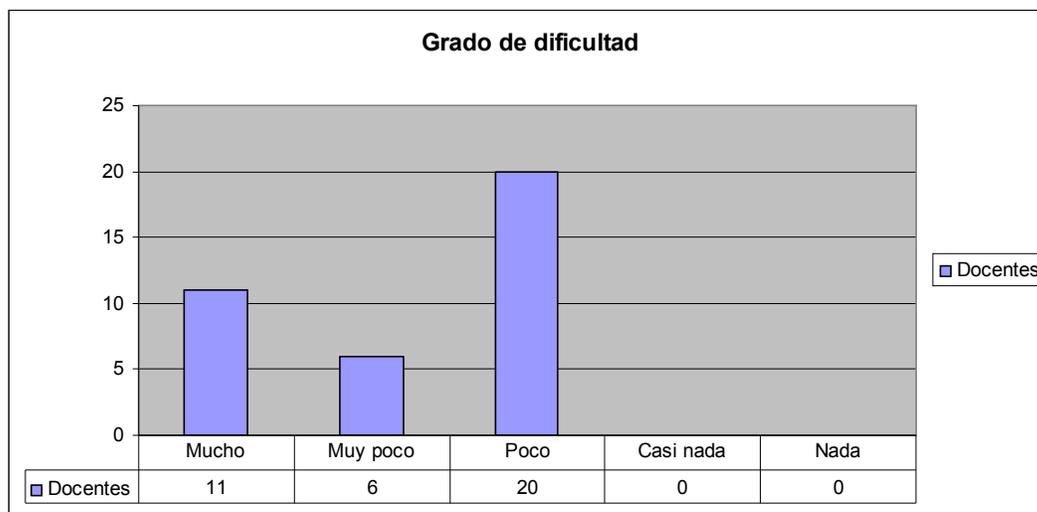
Un porcentaje amplio, el 51.35% expresa que la información recibida cumple **aceptablemente** con sus necesidades, mientras que el 37.84% del total la mide como **regular** y el 10.81% restante como **poco**.

13 - ¿Qué grado de dificultad le requiere obtener la información necesaria para cumplimentar su trabajo?

TABLA 4.32: GRADO DE DIFICULTAD

GRADO DE DIFICULTAD PARA OBTENER INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	11	29.73%
POCO	20	54.05%
MUY POCO	6	16.22%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.32: GRADO DE DIFICULTAD



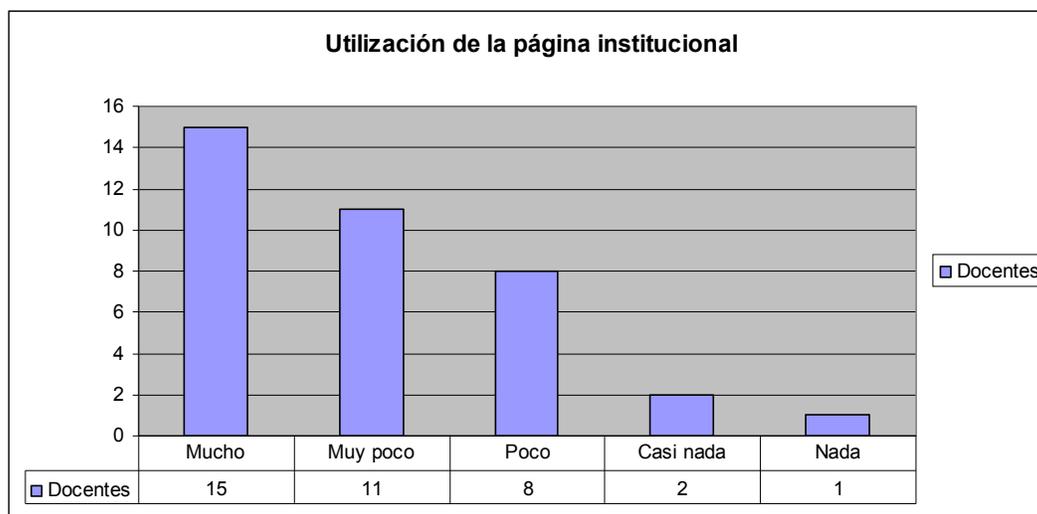
Vemos que la mayoría (54.05%) dice que le cuesta **poco** hacerse con la información necesaria y un 16.22% declara que incluso que **muy poco**. Por otro lado un 29.73% expresa que obtener la información le cuesta **mucho**.

14 - ¿Utiliza la página de la Universidad para informarse?

TABLA 4.33: UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL

UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	15	40.54%
POCO	8	21.62%
MUY POCO	11	29.73%
CASI NADA	2	5.41%
NADA	1	2.70%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.33: UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL



La mayoría (40.54%) indica que utiliza **mucho** la página institucional a la vez que el 29.73% la utiliza **muy poco** y otro 21.62% lo hace **poco**. Un 5.41% dice utilizarla **casi nada** mientras que un docente no la utiliza para nada.

15 - ¿Por qué?

En general los motivos se repiten si bien son expresados, naturalmente, por cada entrevistado, de maneras distintas y con distintas expresiones pero el concepto por el cual usan o no usan la página se mantiene dentro de los mismos parámetros que los podríamos resumir en los siguientes:

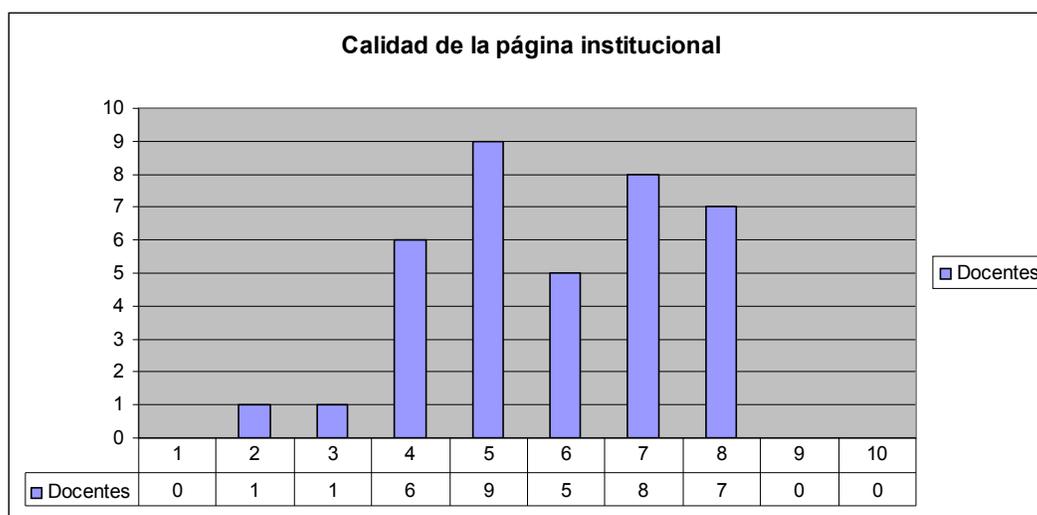
- *Para enterarme de la información.*
- *Porque contiene información para mi trabajo.*
- *Por cuestiones administrativas.*
- *Conozco su contenido y para chequear temas específicos.*
- *Es la vía más directa.*
- *Es incómoda de consultar.*
- *Es reiterativa y no informa igual para todas las carreras.*
- *Utilizo otras fuentes.*
- *Porque está destinada fundamentalmente al alumnado.*
- *Falta de actualización.*
- *No contiene la información necesaria.*
- *Porque no siempre encuentro fácilmente disponible la información que busco.*

16 - ¿Del 1 al 10 cómo la calificaría?

TABLA 4.34: CALIDAD DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL

CALIFICACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	0	0%
2	1	2.70%
3	1	2.70%
4	6	16.22%
5	9	24.32%
6	5	13.51%
7	8	21.62%
8	7	18.92%
9	0	0%
10	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.34: CALIDAD DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL



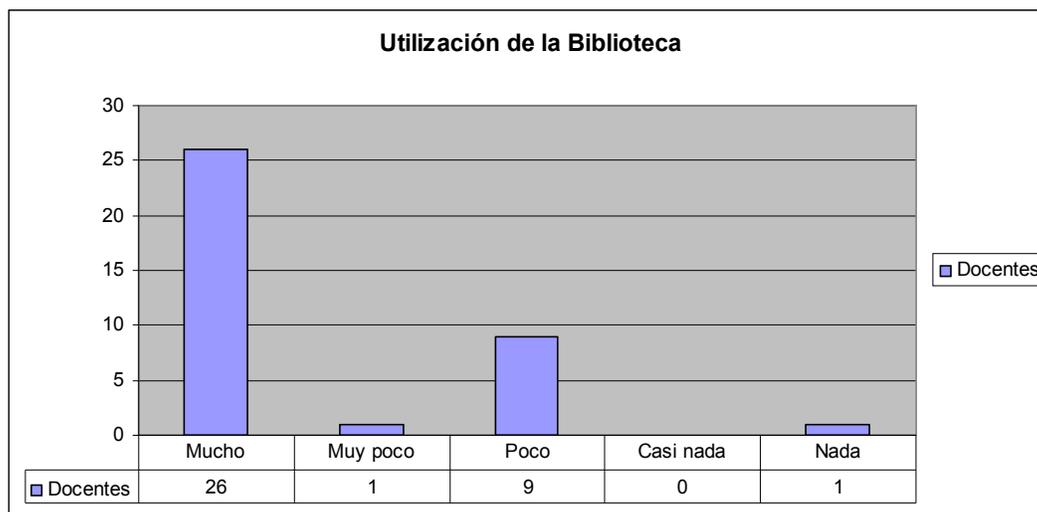
Bien, aquí nos encontramos con una calificación repartida y porcentajes no tan lejanos unos de otros, el 24.32% lo hace con un **5 (cinco)**, el 21.62% con un **7 (siete)**, un 18.92% le otorga un **8 (ocho)**, mientras que un 16.22% un **4 (cuatro)**. Dos docentes la califican uno con un **2 (dos)** y otro con un **3 (tres)**.

17 - ¿Utiliza la Biblioteca y sus servicios?

TABLA 4.35: UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	26	70.27%
POCO	9	24.32%
MUY POCO	1	2.70%
CASI NADA	0	0%
NADA	1	2.70%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.35: UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA



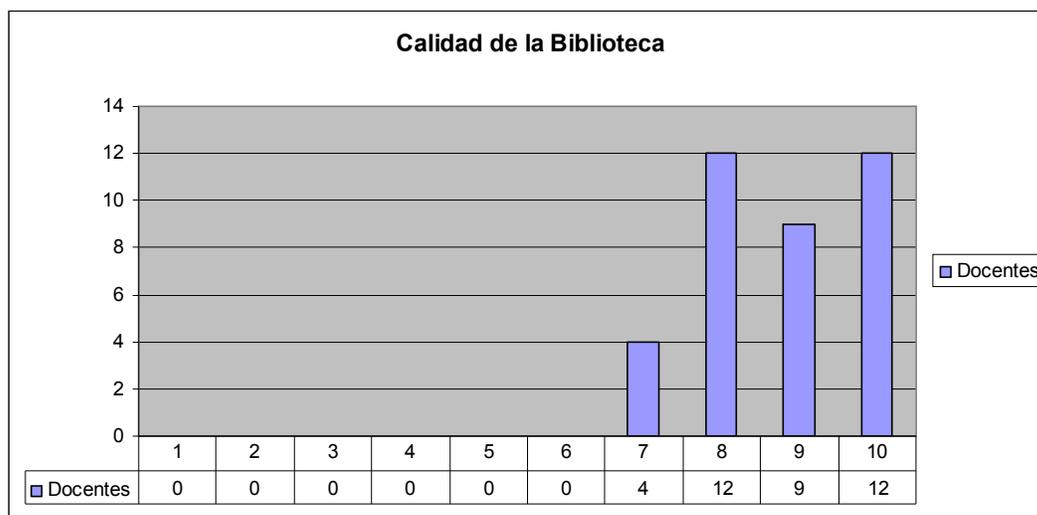
Un importante porcentaje del 70.27% de los docentes encuestados dice utilizar **mucho** la biblioteca, un 24.32% lo hace **poco**, mientras que un docente dice hacerlo **muy poco y otro nada**.

18 - ¿Del 1 al 10 cómo calificaría su funcionamiento y atención profesional?

TABLA 4.36: CALIDAD DE LA BIBLIOTECA

CALIDAD DE LA BIBLIOTECA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	4	10.81%
8	12	32.43%
9	9	24.32%
10	12	32.43%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.36: CALIDAD DE LA BIBLIOTECA



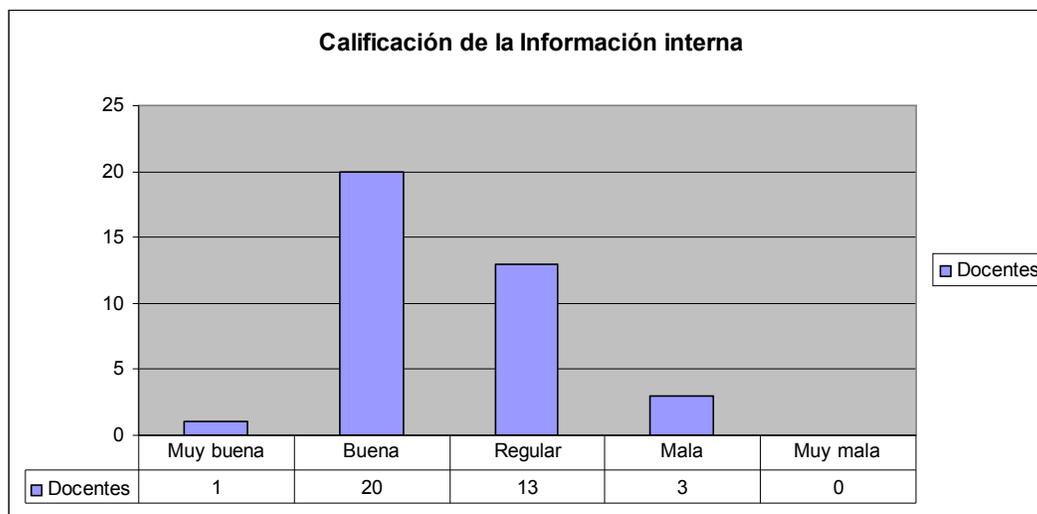
En cuanto a su opinión sobre la calidad de funcionamiento y atención de la Biblioteca se expresan de la siguiente manera: un 32.43% la califica con un **10 (diez)**, el mismo porcentaje del 32.43% lo hace con un **8 (ocho)**, el 24.32% le otorga un **9 (nueve)** y el 10.81% restante le da un **7 (siete)**.

19 - ¿Cómo califica la información hacia el interior de la Universidad?

TABLA 4.37: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN HACIA INTERIOR	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	1	2.70%
BUENA	20	54.05%
REGULAR	13	35.14%
MALA	3	8.11%
MUY MALA	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.37: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA



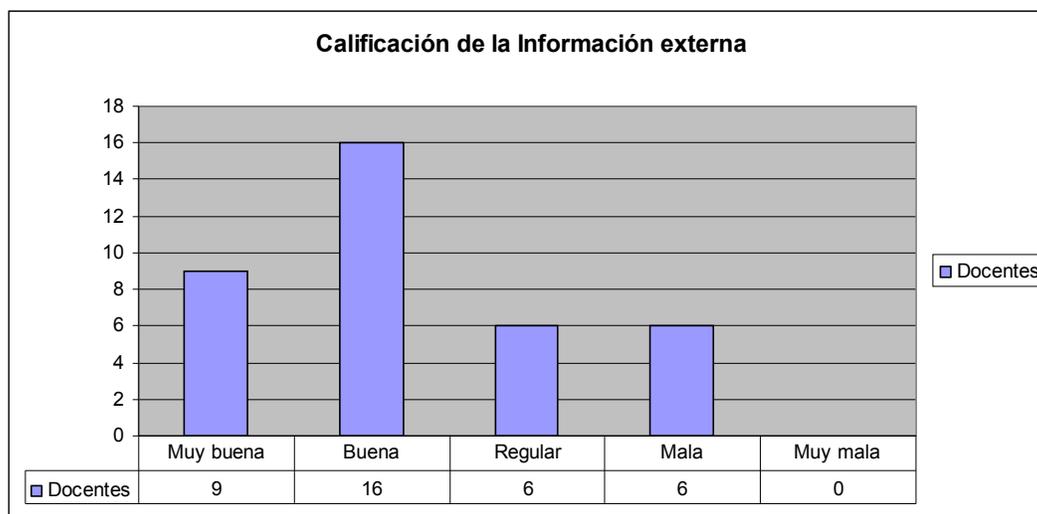
El 54.05% califica la información hacia el interior de la Universidad como **buena**, un 35.14% lo hace como **regular**, el 8.11% la ve como **mala** y el 2.70% como **muy buena**.

20 - ¿Cómo califica la información hacia el exterior de la Universidad?

TABLA 4.38: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXTERNA

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN HACIA EXTERIOR	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	9	24.32%
BUENA	16	43.24%
REGULAR	6	16.22%
MALA	6	16.22%
MUY MALA	0	0%
TOTALES	37	100%

FIGURA 4.38: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXTERNA



La calificación de la información en este ítem se distribuye así, el 24.32% opina que es **muy buena**, el 43.24%, la mayoría, **buena**, un 16.22% expresa que es **regular** y otro idéntico porcentaje, 16.22% que es **mala**.

Agregue lo que considere pertinente en cuanto a lo concerniente a la información en la Universidad.

- *“Establecer un canal de comunicación entre las distintas carreras para que la información circule y se trabaje mejor.”*
- *“La información sobre las actividades de la Universidad no llega a ámbitos semejantes en otras universidades.”*
- *“Considero que se trabaja bien en el área de comunicación. Supongo que con más recursos se podría trabajar mejor.”*
- *“Al centralizar la información en algunos cargos jerárquicos las autoridades y otros miembros de la comunidad no poseen la información suficiente. Es una situación presente en todas las Universidades que no toman lo importante que es para sus integrantes poseer toda la información de lo que realizan.”*
- *“Falta mayor apertura e información hacia el exterior de la Universidad.”*
- *“En general creo que la difusión de la Universidad y de las actividades que en ella se desarrolla es mejor hacia fuera que hacia adentro. Considero que faltan canales de comunicación entre institutos y entre sedes.”*
- *“Me gustaría que haya boletines de la Universidad donde desde los institutos se de cuenta de las actividades que realizan, novedades de las carreras, otras actividades, etc.”*
- *“A veces las información se presenta como desmembrada, como si no tuviera un hilo conductor común.”*

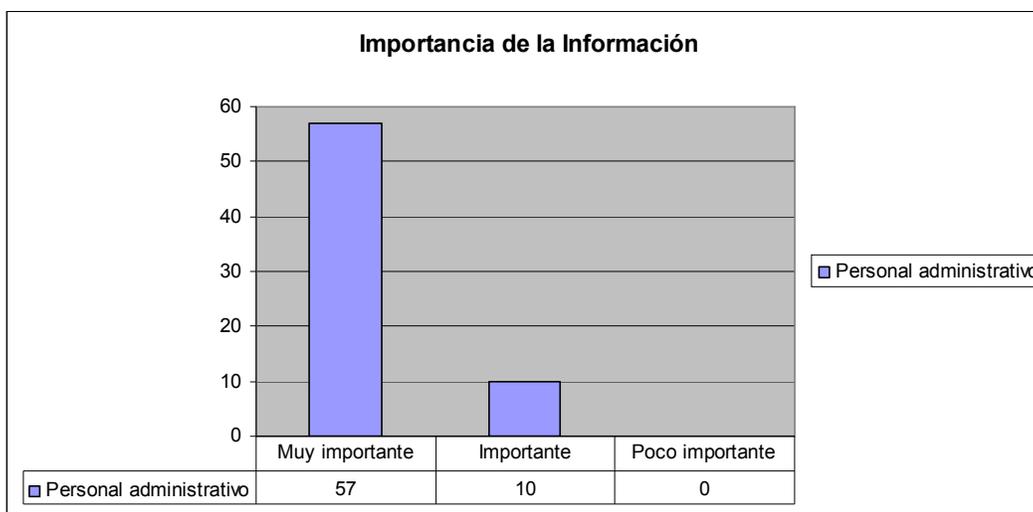
PERSONAL ADMINISTRATIVO

1 - ¿Cómo califica la importancia de la información (entendida como la necesaria para desarrollar su actividad) en el funcionamiento y gestión de la Universidad?

TABLA 4.39: IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY IMPORTANTE	57	85.07%
IMPORTANTE	10	14.93%
POCO IMPORTANTE	0	0%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.39: IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN



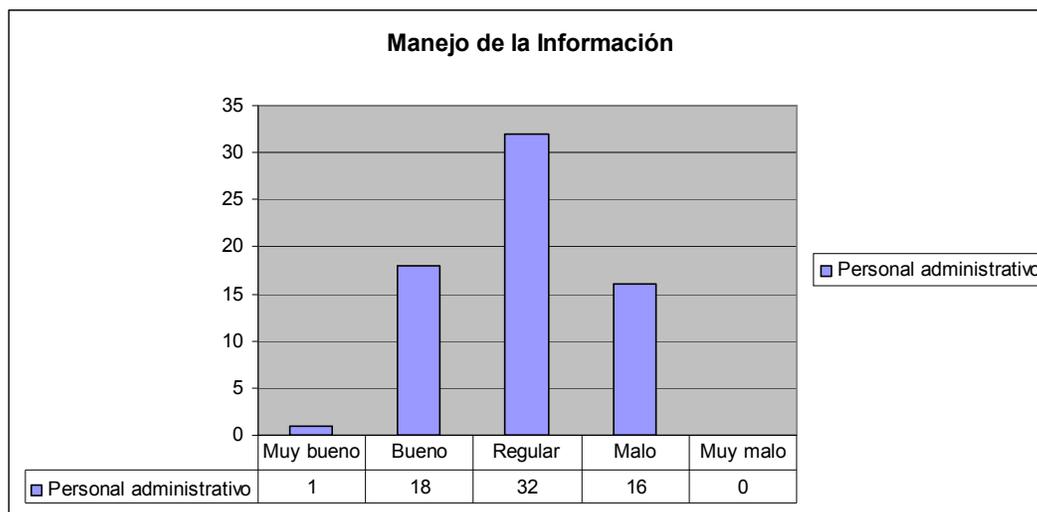
La gran mayoría del personal administrativo consultado (85.07%) considera que la información es ***muy importante*** para la gestión y funcionamiento de la Universidad mientras que para el 14.93% restante es ***importante***.

2 - ¿Cómo califica el manejo y flujo de la información en la Universidad?

TABLA 4.40: MANEJO DE LA INFORMACIÓN

MANEJO Y FLUJO DE LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENO	1	1.49%
BUENO	18	26.87%
REGULAR	32	47.76%
MALO	16	23.88%
MUY MALO	0	0%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.40: MANEJO DE LA INFORMACIÓN



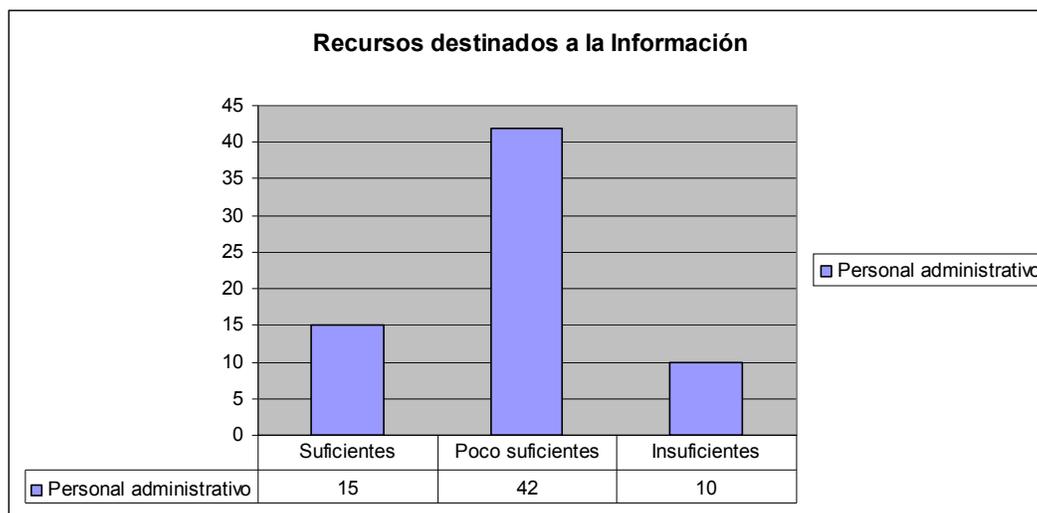
Las respuestas se distribuyen entre los que creen que el manejo informativo es **muy bueno**, un 1.49%, como **bueno** un 26.87%, pero para la mayoría, el 47.76% el mismo es **regular**, y aún más deficiente para el 23.88% restante que la califica como **malo**.

3 - Los recursos (humanos y económicos) que destina la institución para el manejo y difusión de la información los califica como:

TABLA 4.41: RECURSOS DESTINADOS A LA INFORMACIÓN

RECURSOS DESTINADOS A INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SUFICIENTES	15	22.39%
POCO SUFICIENTES	42	62.69%
INSUFICIENTES	10	14.93%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.41: RECURSOS DESTINADOS A LA INFORMACIÓN



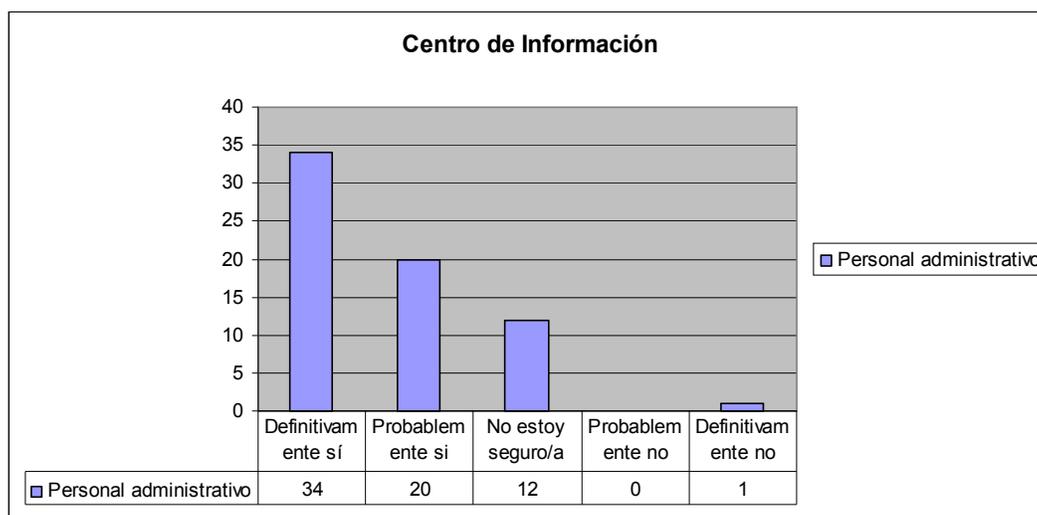
Aquí vemos que un importante 62.69% considera que los recursos destinados a la información son **poco suficientes** y un 14.93% los considera **insuficientes**. Sólo para el 22.39% estos son **suficientes**.

4 - ¿Considera que la información debiera manejarse de una forma centralizada, es decir, desde un Centro de Información?

TABLA 4.42: CENTRO DE INFORMACIÓN

MANEJO DE INFORMACIÓN CENTRALIZADO	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	34	50.75%
PROBABLEMENTE SI	20	29.85%
NO ESTOY SEGURO/A	12	17.91%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	1	1.49%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.42: CENTRO DE INFORMACIÓN



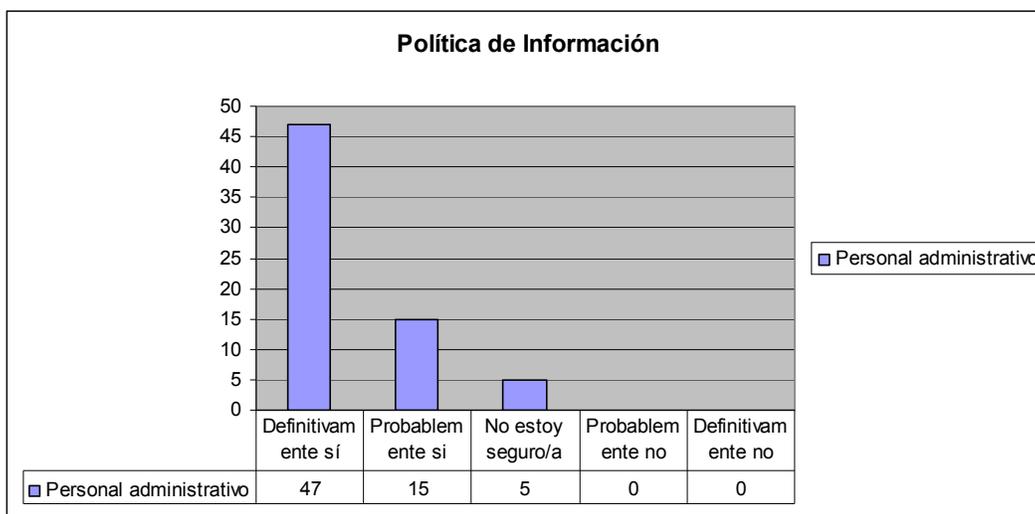
El 50.75% de los agentes entrevistados expresa su convencimiento de que la información institucional debe manejarse de una forma centralizada (**definitivamente sí**) mientras que otro 29.85% lo hace como una creencia de que sería beneficioso (**probablemente sí**). Un 17.91% se muestra indeciso y sólo un entrevistado (1.49%) expresa su negativa a dicha posibilidad.

5 - ¿Considera necesario que la Universidad cuente con una Política de Información?

TABLA 4.43: POLÍTICA DE INFORMACIÓN

NECESIDAD DE POLÍTICA DE INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	47	70.15%
PROBABLEMENTE SI	15	22.39%
NO ESTOY SEGURO/A	5	7.46%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.43: POLÍTICA DE INFORMACIÓN



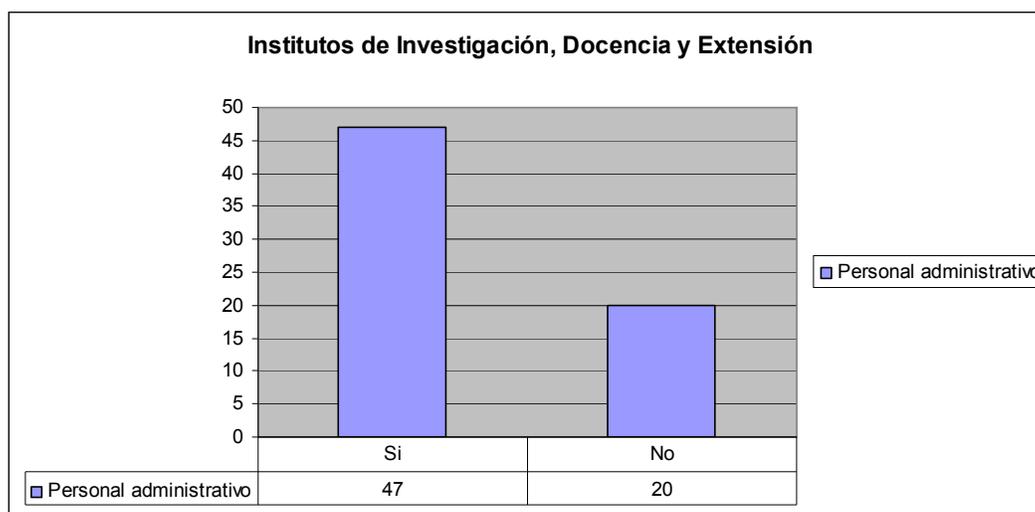
La gran mayoría de los encuestados (70.15%) respondió afirmativa y convencidamente (**definitivamente sí**) sobre la necesidad de contar con una Política de Información a la vez que un 22.39% lo hizo creyendo en que sería una posibilidad valiosa (**probablemente sí**). El 7.46% restante, 5 personas, se mostraron indecisos.

6 - ¿Conoce la existencia de los Institutos de investigación, docencia y extensión que dependen de la Universidad?

TABLA 4.44: INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y EXTENSIÓN

EXISTENCIA DE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI	47	70.15%
NO	20	29.85%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.44: INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y EXTENSIÓN



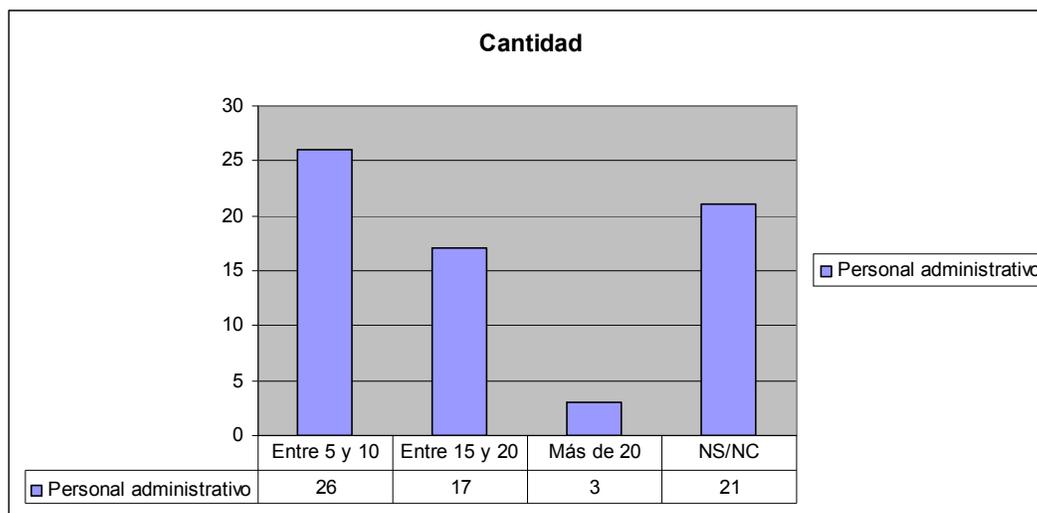
Un 70.15% declara conocer la existencia de los institutos que funcionan dentro de la Universidad mientras que el restante 29.85% no los conoce.

7 - ¿Conoce aproximadamente cuántos son?

TABLA 4.45: CANTIDAD

CANTIDAD DE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
ENTRE 5 Y 10	26	38.81%
ENTRE 15 Y 20	17	25.37%
MÁS DE 20	3	4.48%
NS/NC	21	31.34%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.45: CANTIDAD



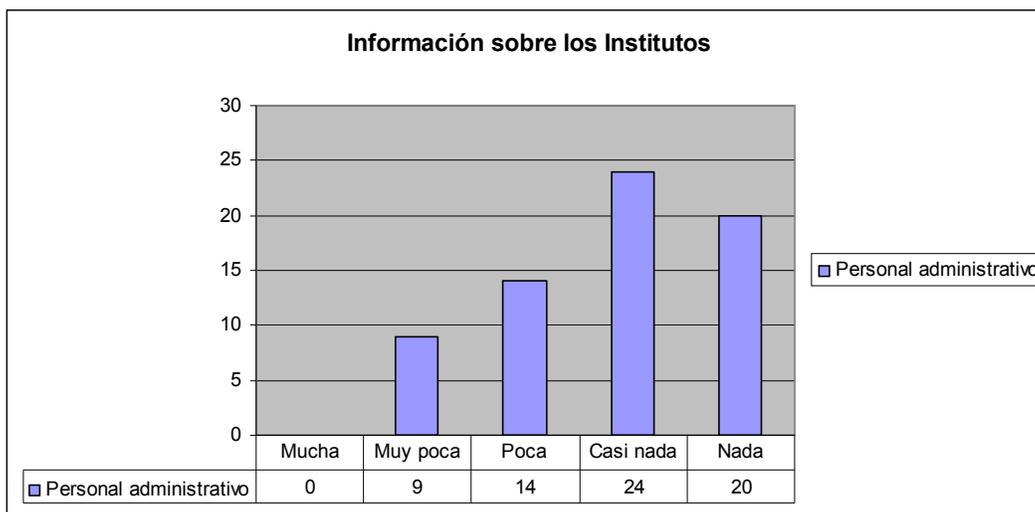
Aquí nos encontramos con las siguientes respuestas: el 38.81% los ubica entre **5 y 10**, el 25.37% en el rango de entre **15 y 20**, sólo el 4.48% (tres encuestados) da la cifra correcta de **más de 20** y hay un importante 31.34% que desconoce su número.

8 - ¿Recibe información de la actividad que desarrollan estos Institutos?

TABLA 4.46: INFORMACIÓN SOBRE LOS INSTITUTOS

INFORMACIÓN DE LOS INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHA	0	0%
POCA	14	20.90%
MUY POCA	9	13.43%
CASI NADA	24	35.82%
NADA	20	29.85%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.46: INFORMACIÓN SOBRE LOS INSTITUTOS



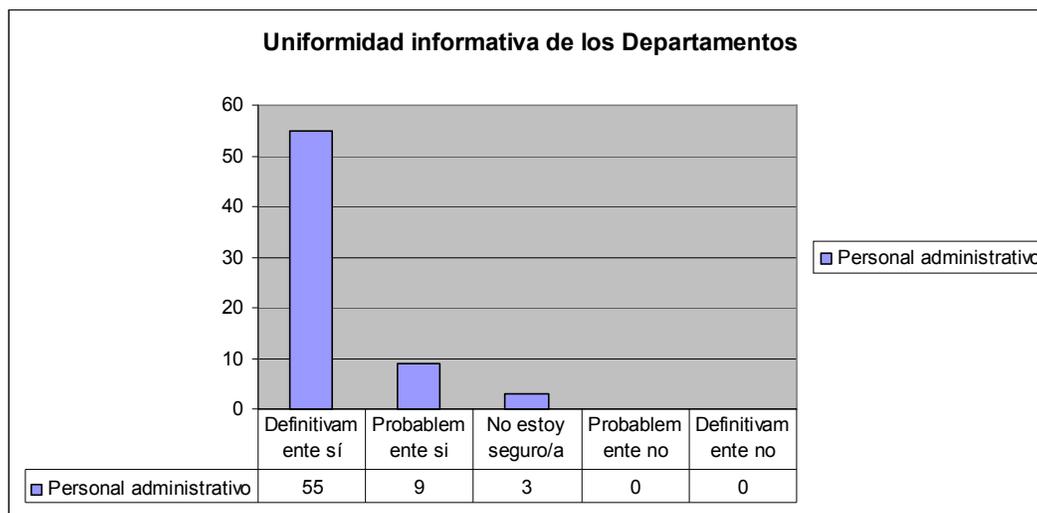
Apreciamos en las respuestas que un 20.90% dice recibir **poca** información sobre la actividad de los institutos, el 13.43% **muy poca**, un 35.82% **casi nada** y el 29.85% restante directamente **nada**, ninguna información.

9 - ¿Considera que los Departamentos, Institutos y Centros que funcionan dentro de la Universidad debieran estar conectados entre sí y con el resto de la institución en el plano informativo?

TABLA 4.47: UNIFORMIDAD INFORMATIVA DE LOS DEPARTAMENTOS

NECESIDAD DE CONEXIÓN ENTRE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	55	82.09%
PROBABLEMENTE SI	9	13.43%
NO ESTOY SEGURO/A	3	4.48%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.47: UNIFORMIDAD INFORMATIVA DE LOS DEPARTAMENTOS



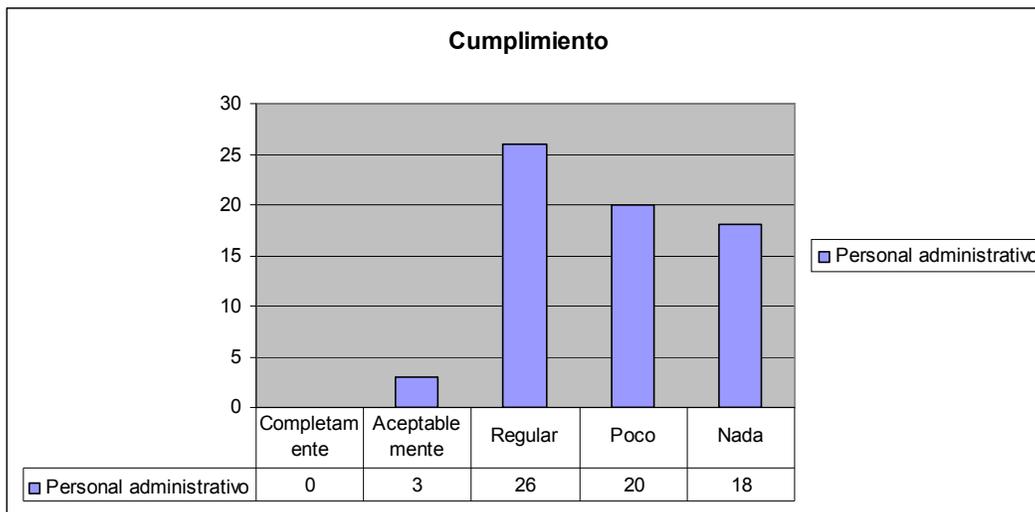
Una abrumadora mayoría (82.09%) expresa que debe existir uniformidad informativa de los Departamentos (**definitivamente si**), el 13.43% cree que **probablemente si** y el 4.48% restante no se define.

10 - ¿En qué medida considera que esto se cumple?

TABLA 4.48: CUMPLIMIENTO

MEDIDA EN QUE SE CUMPLE	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
COMPLETAMENTE	0	0%
ACEPTABLEMENTE	3	4.48%
REGULAR	26	38.81%
POCO	20	29.85%
NADA	18	26.87%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.48: CUMPLIMIENTO



En cuanto al cumplimiento actual de la premisa anterior lo da como **aceptablemente** un 4.48%, como **regular** la mayoría, un 38.81%, como **poco** un 29.85% y un importante 26.87% dice que no se cumple en **nada**.

11 - ¿En qué medida considera que la falta de información afecta su trabajo diario?

TABLA 4.49: FALTA DE INFORMACIÓN

MEDIDA EN QUE AFECTA EL TRABAJO	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	44	65.67%
POCO	18	26.87%
MUY POCO	5	7.46%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.49: FALTA DE INFORMACIÓN



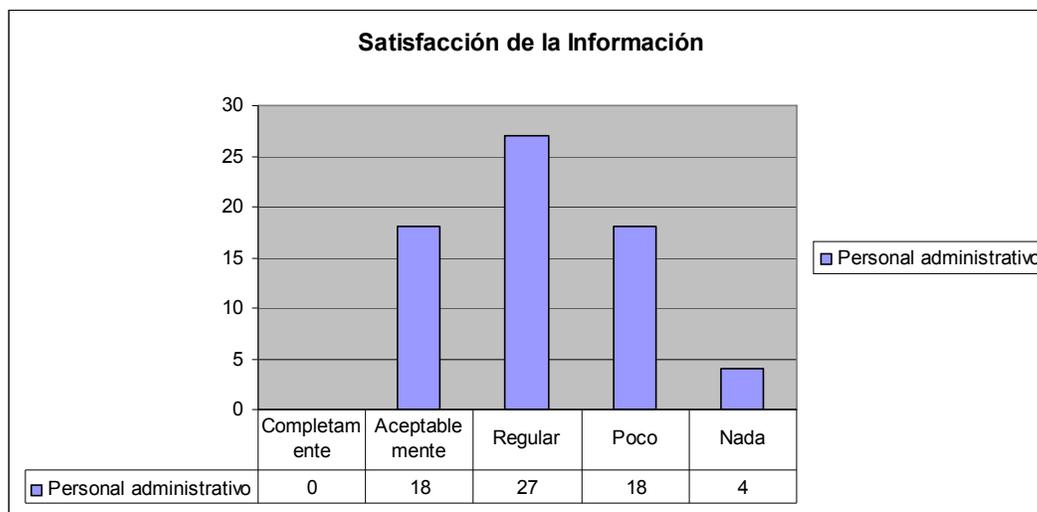
Un 65.67% de los entrevistados dice que la falta de información afecta en **mucho** su trabajo, un 26.87% dice que **poco**, mientras que el otro 7.46% expresa que **muy poco**.

12 - ¿En qué medida la información que recibe cumple con sus necesidades?

TABLA 4.50: SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN

SATISFACCIÓN DE NECESIDAD DE INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
COMPLETAMENTE	0	0%
ACEPTABLEMENTE	18	26.87%
REGULAR	27	40.30%
POCO	18	26.87%
NADA	4	5.97%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.50: SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN



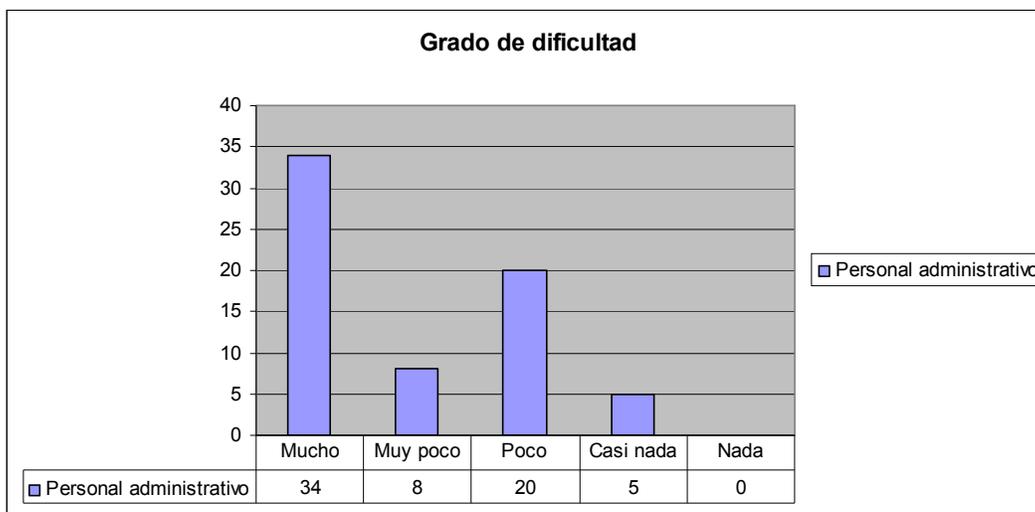
La mayoría expresada en un 40.30% califica como **regular** su satisfacción en cuanto a la información que recibe, un 26.87% lo hace como **poco**, el mismo porcentaje del 26.87% dice que cumple **aceptablemente** su cometido y el 5.97% restante expresa que no lo satisface en **nada**.

13 - ¿Qué grado de dificultad le requiere obtener la información necesaria para cumplimentar su trabajo?

TABLA 4.51: GRADO DE DIFICULTAD

GRADO DE DIFICULTAD PARA OBTENER INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	34	50.75%
POCO	20	29.85%
MUY POCO	8	11.94%
CASI NADA	5	7.46%
NADA	0	0%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.51: GRADO DE DIFICULTAD



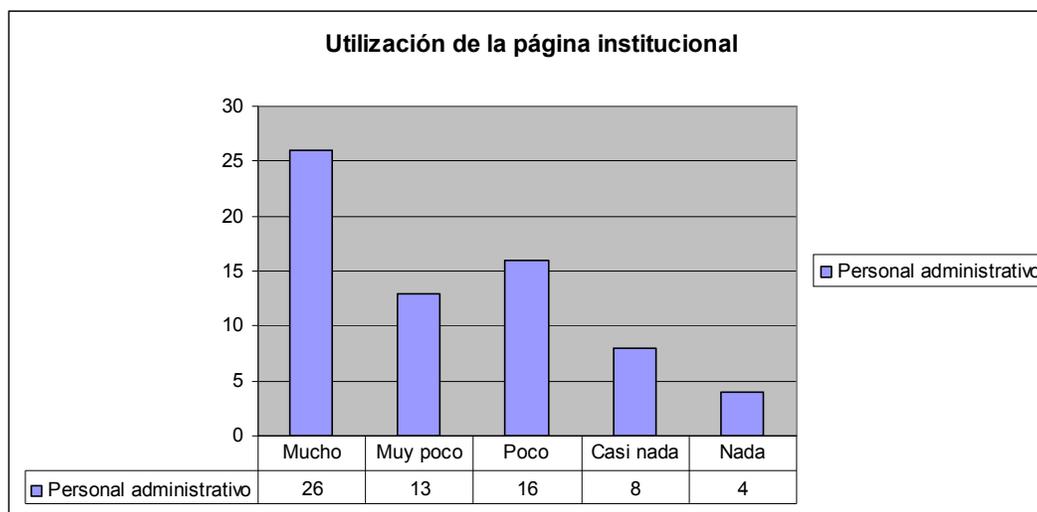
A la mayoría de los consultados (50.75%) le cuesta **mucho** obtener la información necesaria, a un 29.85% **poco** a la vez que al 11.94% **muy poco**, y un 7.46% dice que **casi nada**.

14 - ¿Utiliza la página de la Universidad para informarse?

TABLA 4.52: UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL

UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	26	38.81%
POCO	16	23.88%
MUY POCO	13	19.40%
CASI NADA	8	11.94%
NADA	4	5.97%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.52: UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL



Sobre la utilización de la página lo hace **mucho** el 38.81%, **poco** el 23.88%, **muy poco** el 19.40%, **casi nada** el 11.94% y el 5.97% restante no la utiliza.

15 - ¿Por qué?

En general los motivos se repiten si bien son expresados, naturalmente, por cada entrevistado, de maneras distintas y con distintas expresiones pero el concepto por el cual usan o no usan la página se mantiene dentro de los mismos parámetros que los podríamos resumir en los siguientes:

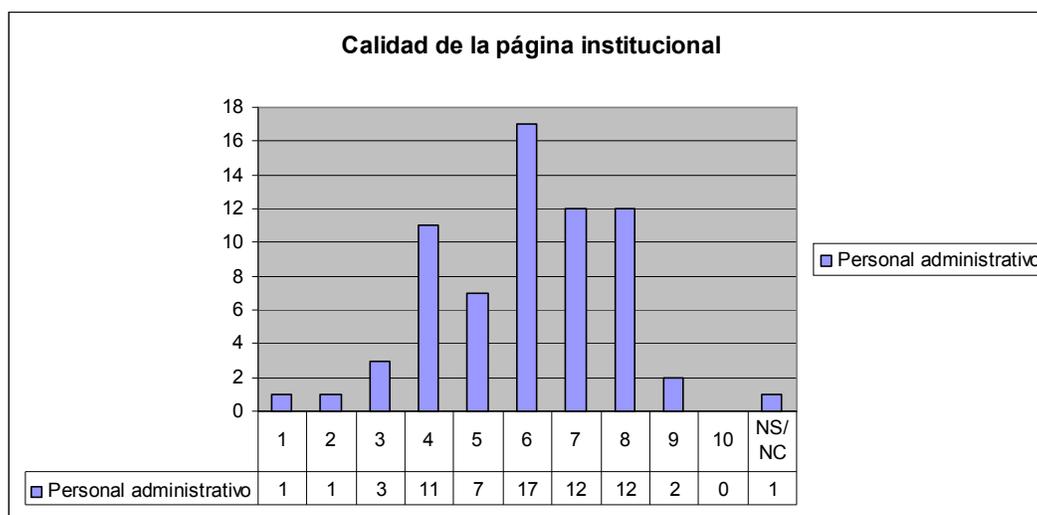
- *Es el único instrumento que poseo para informarme.*
- *Para poder darles información a los alumnos.*
- *Permite un acceso rápido a la información.*
- *Porque es el medio más importante.*
- *Porque no tiene la suficiente información.*
- *Falta de actualización.*
- *El formato es poco atractivo.*
- *Prefiere buscar la información personalmente.*
- *No necesita utilizarla para las actividades que realiza.*
- *No contiene información de mi interés.*
- *No encuentro la información que necesito.*

16 - ¿Del 1 al 10 cómo la calificaría?

TABLA 4.53: CALIDAD DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL

CALIFICACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	1	1.49%
2	1	1.49%
3	3	4.48%
4	11	16.42%
5	7	10.45%
6	17	25.37%
7	12	17.91%
8	12	17.91%
9	2	2.99%
10	0	0%
NS/NC	1	1.49%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.53: CALIDAD DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL



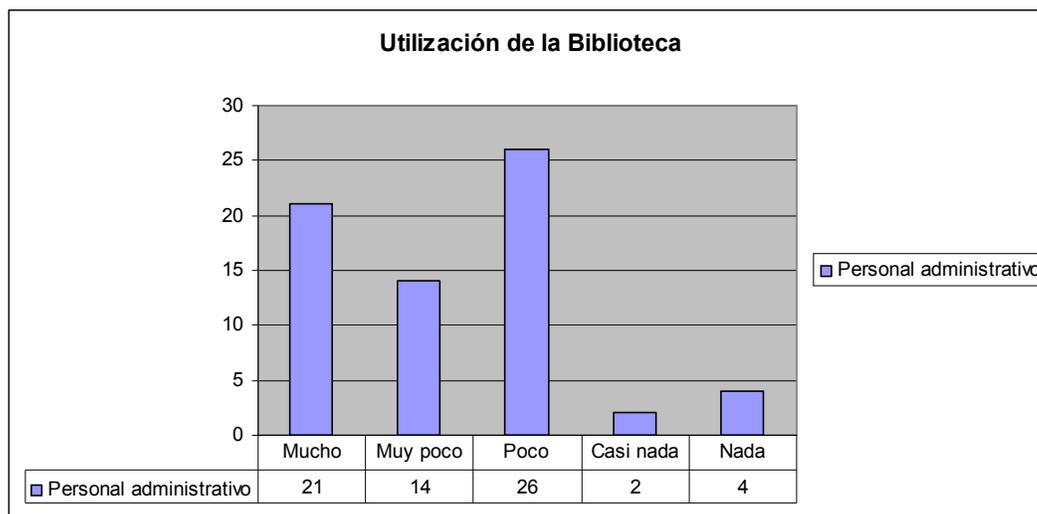
El 25.37% la califica con **6 (seis)**, el 17.91% lo hace con **7 (siete)**, el mismo porcentaje (17.91%) le da un **8 (ocho)**, el 2.99% un **9 (nueve)**, con un **5 (cinco)** la califica un 10.45%, el 16.42% con un **4 (cuatro)**, el 4.48% le otorga un **3 (tres)** y un entrevistado (1.49%) le pone **2 (dos)** al igual que otro (1.49%) que la califica con un **1 (uno)**.

17 - ¿Utiliza la Biblioteca y sus servicios?

TABLA 4.54: UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	21	31.34%
POCO	26	38.81%
MUY POCO	14	20.90%
CASI NADA	2	2.99%
NADA	4	5.97%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.54: UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA



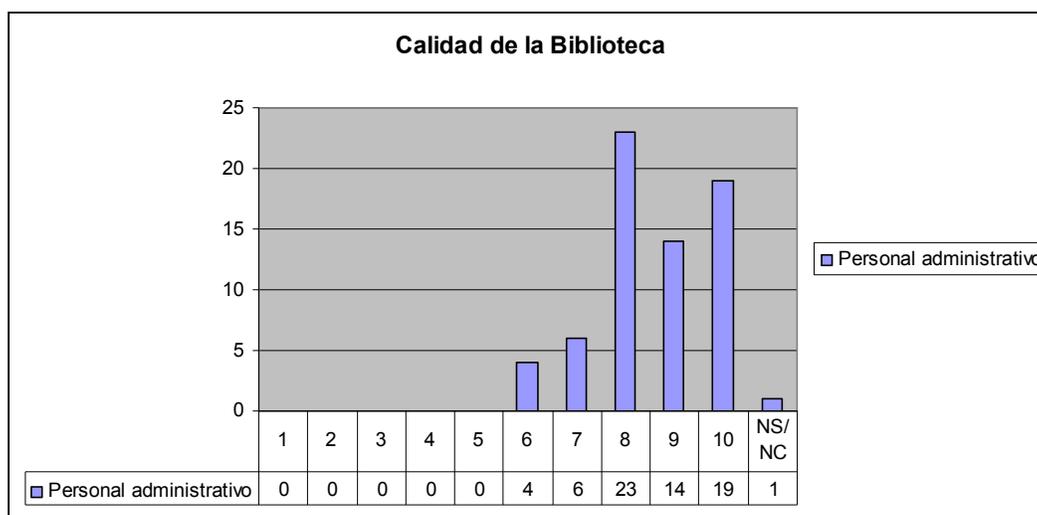
Dicen utilizar la Biblioteca, **mucho** el 31.34%, **poco** el 38.81%, **muy poco** el 20.90%, **casi nada** el 2.99% y **nada** un 5.97%.

18 - ¿Del 1 al 10 cómo calificaría su funcionamiento y atención profesional?

TABLA 4.55: CALIDAD DE LA BIBLIOTECA

CALIDAD DE LA BIBLIOTECA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	4	5.97%
7	6	8.96%
8	23	34.33%
9	14	20.90%
10	19	28.36%
NS/NC	1	1.49%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.55: CALIDAD DE LA BIBLIOTECA



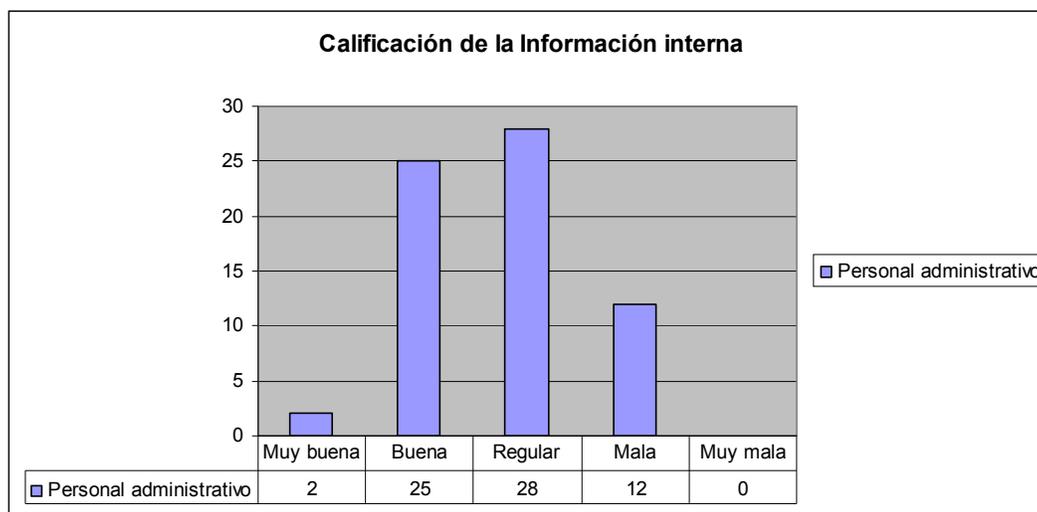
Los entrevistados califican el funcionamiento y atención de la Biblioteca de la siguiente forma, **6 (seis)** un 5.97%, **7 (siete)** un 8.96%, con un **8 (ocho)** el 34.33%, con un **9 (nueve)** el 20.90% y con un **10 (diez)** el 28.36%, sólo un encuestado (1.49%) no contestó la consigna.

19 - ¿Cómo califica la información hacia el interior de la Universidad?

TABLA 4.56: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN HACIA INTERIOR	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	2	2.99%
BUENA	25	37.31%
REGULAR	28	41.79%
MALA	12	17.91%
MUY MALA	0	0%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.56: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA



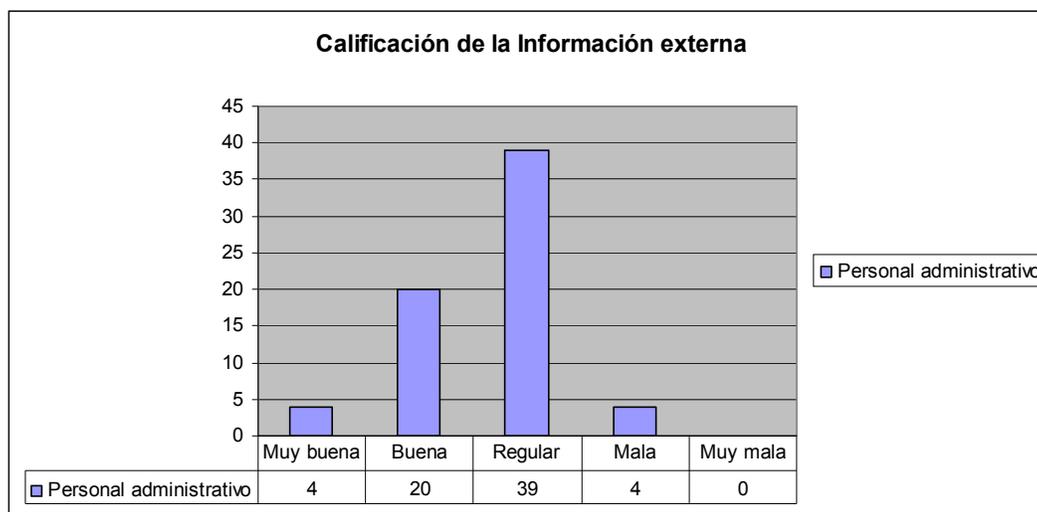
Con un 41.79% la mayoría calificó a la información hacia el interior de la Universidad como **regular**, casi el mismo porcentaje, un 37.31% lo hizo como **buena**, apenas un 2.99% (dos personas) la calificaron de **muy buena** y el 17.91% restante la definió como **mala**.

20 - ¿Cómo califica la información hacia el exterior de la Universidad?

TABLA 4.57: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXTERNA

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN HACIA EXTERIOR	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	4	5.97%
BUENA	20	29.85%
REGULAR	39	58.21%
MALA	4	5.97%
MUY MALA	0	0%
TOTALES	67	100%

FIGURA 4.57: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXTERNA



En cuanto a la información hacia el exterior la definieron así, **muy buena** el 5.97%, **buena** el 29.85%, **regular** el 58.21% y **mala** el 5.97% de los entrevistados.

Agregue lo que considere pertinente en cuanto a lo concerniente a la información en la Universidad.

- *“La Universidad debería contar con una mesa de entrada de informes.”*
- *“Hay un exceso de información irrelevante y errónea en la información interna lo que entorpece el saber como actuar.”*
- *“El flujo de información entre las distintas sedes prácticamente no existe.”*
- *“La información nueva debería difundirse para que todos estemos al tanto.”*
- *“No recibo información y eso implica no saber si las tareas se hacen y no se difunden o lo contrario.”*
- *“Falla la información interna, es decir, entre los distintos departamentos y el personal que trabaja en la Universidad.”*
- *“Falta de comunicación de las novedades que se producen, tanto de hechos como de nuevas personas que ingresan a trabajar en la Universidad.”*
- *“La mala información interna genera duplicación de trabajos, enojos, incertidumbre, etc. que se evidencian desde el exterior.”*
- *“Es necesario un cambio en la política que posee la universidad en el manejo e la información.”*
- *“Existe una importante desinformación institucional que provoca que se trabaje mal en muchos aspectos.”*
- *“Debería existir un boletín informativo con las actividades de los diferentes institutos y áreas.”*

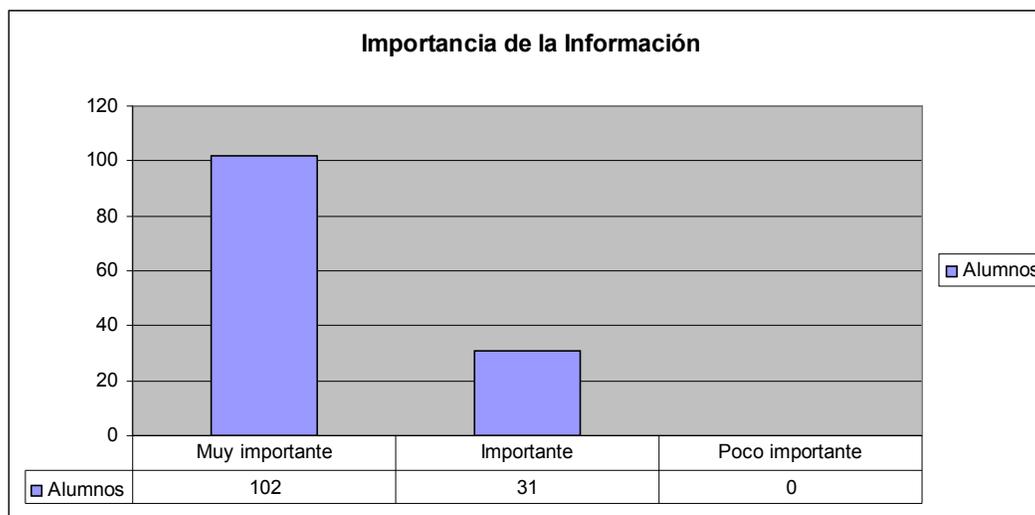
ALUMNOS

1 - ¿Cómo califica la importancia de la información (entendida como la necesaria para desarrollar su actividad) en el funcionamiento y gestión de la Universidad?

TABLA 4.58: IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY IMPORTANTE	102	76.69%
IMPORTANTE	31	23.31%
POCO IMPORTANTE	0	0%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.58: IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN



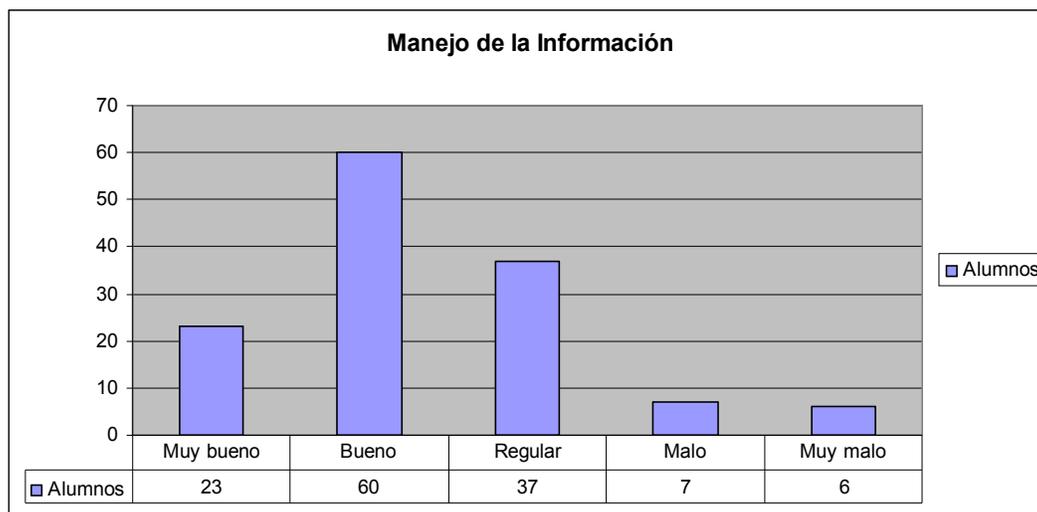
La mayoría (76.69%) opina que la información es ***muy importante*** para la gestión y el funcionamiento institucional, y un 23.31% la califica como ***importante***.

2- ¿Cómo califica el manejo y flujo de la información en la Universidad?

TABLA 4.59: MANEJO DE LA INFORMACIÓN

MANEJO Y FLUJO DE LA INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENO	23	17.29%
BUENO	60	45.11%
REGULAR	37	27.82%
MALO	7	5.26%
MUY MALO	6	4.51%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.59: MANEJO DE LA INFORMACIÓN



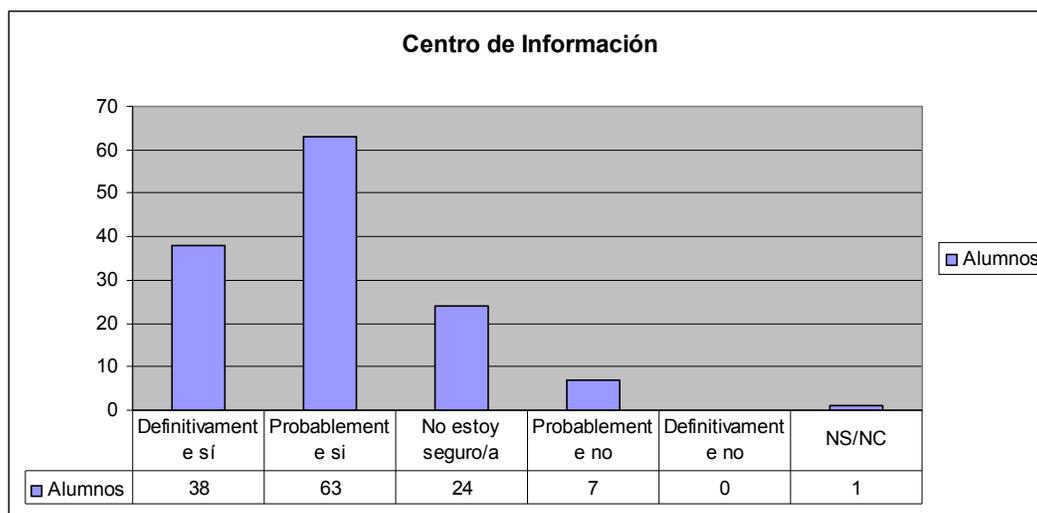
El manejo de la información es calificado de la siguiente forma, el 17.29% lo da como **muy bueno**, el 45.11% como **bueno**, el 27.82% dice que es **regular**, el 5.26% lo califica como **malo** y hay un 4.51% que opina que es **muy malo**.

3 - ¿Considera que la información debiera manejarse de una forma centralizada, es decir, desde un Centro de Información?

TABLA 4.60: CENTRO DE INFORMACIÓN

MANEJO DE INFORMACIÓN CENTRALIZADO	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	38	28.57%
PROBABLEMENTE SI	63	47.37%
NO ESTOY SEGURO/A	24	18.05%
PROBABLEMENTE NO	7	5.26%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
NS/NC	1	0.75%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.60: CENTRO DE INFORMACIÓN



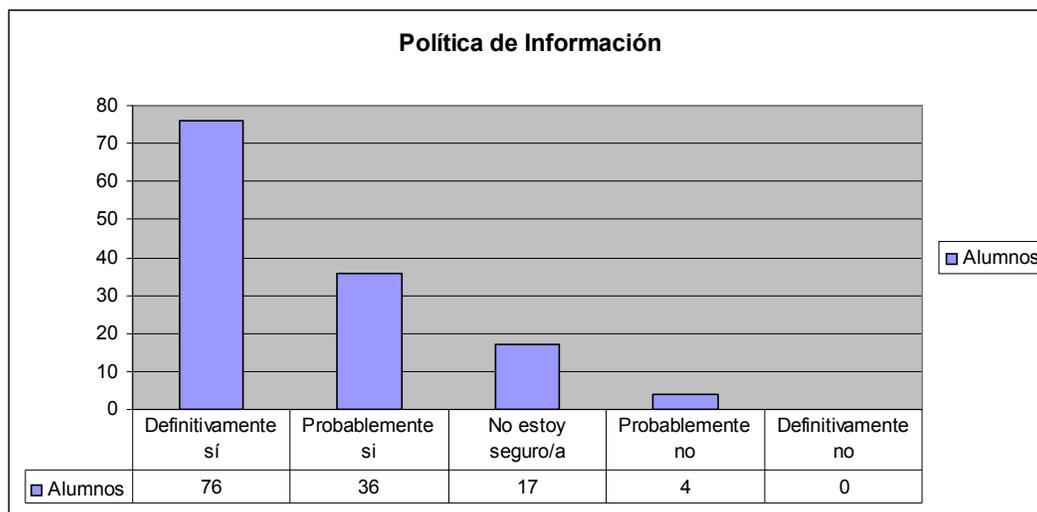
La mayoría (47.37%) opina que **probablemente** la información debiera ser centralizada, un 28.75% afirma que **definitivamente sí**, el 18.05% no se define sobre el tópic, un 5.26% lo define como **probablemente no** y un entrevistado (0.75%) no contestó el ítem.

4 - ¿Considera necesario que la Universidad cuente con una Política de Información?

TABLA 4.61: POLÍTICA DE INFORMACIÓN

NECESIDAD DE POLÍTICA DE INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
DEFINITIVAMENTE SI	76	57.14%
PROBABLEMENTE SI	36	27.07%
NO ESTOY SEGURO/A	17	12.78%
PROBABLEMENTE NO	4	3.01%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.61: POLÍTICA DE INFORMACIÓN



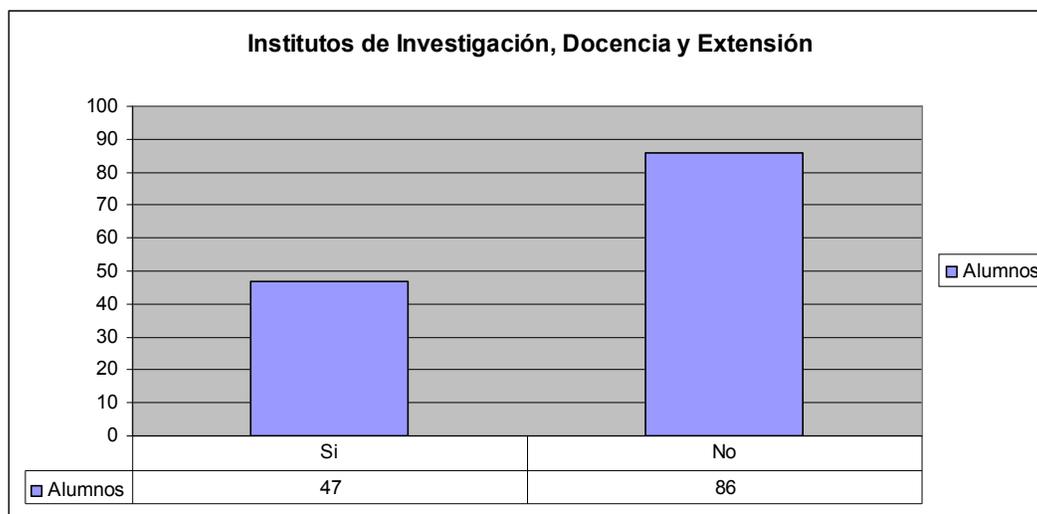
Un amplio 57.14% opina que **definitivamente si** la Universidad debería contar con una Política de Información, otro 27.07% dice que **probablemente si**, un 12.78% se declara indeciso en el tema y un 3.01% expresa que **probablemente no** sea necesario.

5 - ¿Conoce la existencia de los Institutos de investigación, docencia y extensión que dependen de la Universidad?

TABLA 4.62: INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y EXTENSIÓN

EXISTENCIA DE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI	47	35.34%
NO	86	64.66%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.62: INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN, DOCENCIA Y EXTENSIÓN



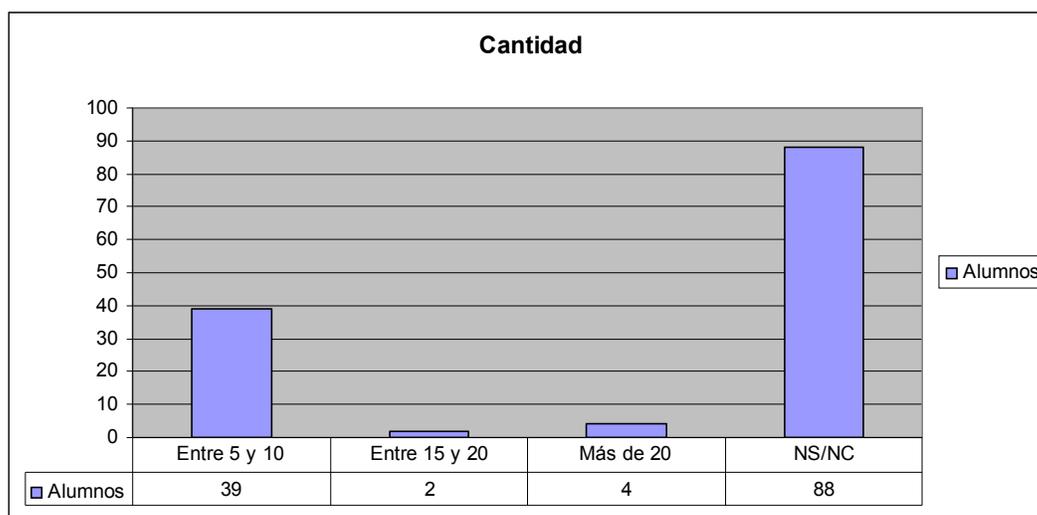
El 64.66% de los alumnos entrevistados dice **no** conocer la existencia de los institutos que funcionan dentro de la Universidad, mientras que **si** conoce de su existencia el 35.34% que resta.

6 - ¿Conoce aproximadamente cuántos son?

TABLA 4.63: CANTIDAD

CANTIDAD DE INSTITUTOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
ENTRE 5 Y 10	39	29.32%
ENTRE 15 Y 20	2	1.50%
MÁS DE 20	4	3.01%
NS/NC	88	66.17%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.63: CANTIDAD



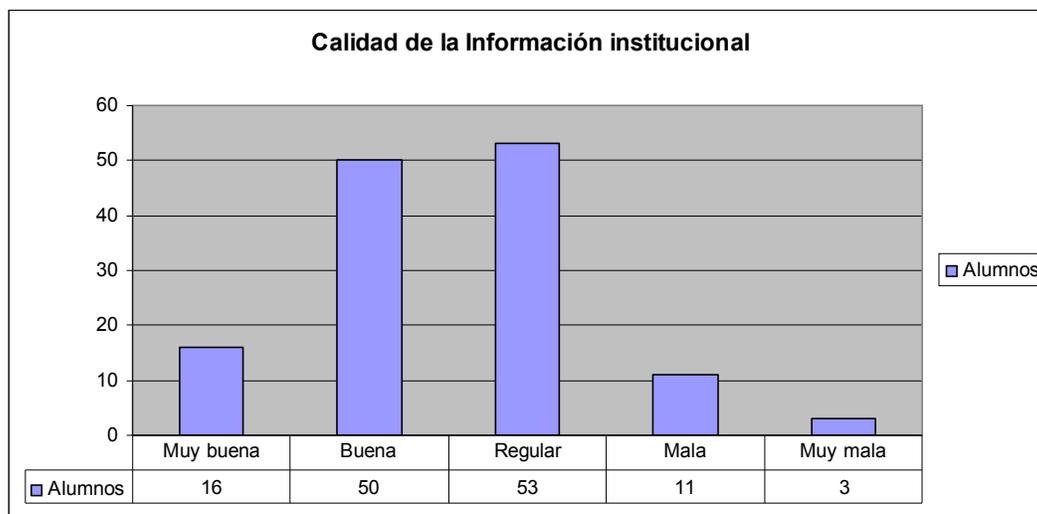
En este ítem no contestó el 66.17% que representa a los que en la consigna anterior respondieron no conocer sobre los institutos más dos alumnos que saben de su existencia pero desconocen su número. El resto de las respuestas se reparte en un 29.32% que los ubica entre **5 y 10**, el 1.50% entre **15 y 20** y el 3.01% que responde correctamente que son **más de 20**.

7 - ¿Cómo califica la información institucional (entendiendo por esta la generada y brindada por los departamentos administrativos, alumnos, etc.)?

TABLA 4.64: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	16	12.03%
BUENA	50	37.59%
REGULAR	53	39.85%
MALA	11	8.27%
MUY MALA	3	2.26%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.64: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



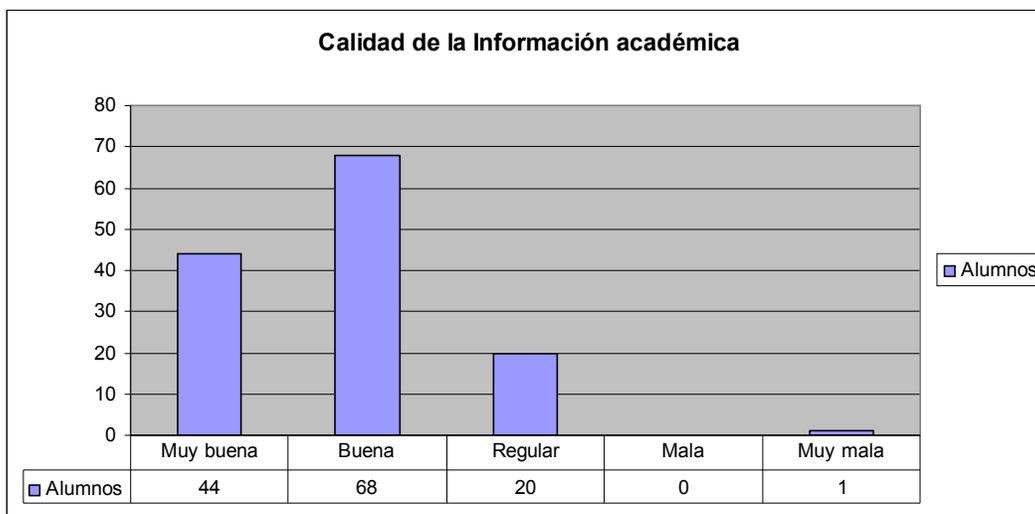
Un 39.85% de los alumnos califica la información institucional como **regular**, un porcentaje similar, el 37.59% opina que es **buena**, para otro 12.03% es **muy buena**, mientras que un 8.27% dice que es **mala** y el 2.26% **muy mala**.

8 - ¿Cómo califica la información académica (entendiendo por esta la requerida para el estudio y brindada por la biblioteca)?

TABLA 4.65: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ACADÉMICA

CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN ACADÉMICA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	44	33.08%
BUENA	68	51.13%
REGULAR	20	15.04%
MALA	0	0%
MUY MALA	1	0.75%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.65: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ACADÉMICA



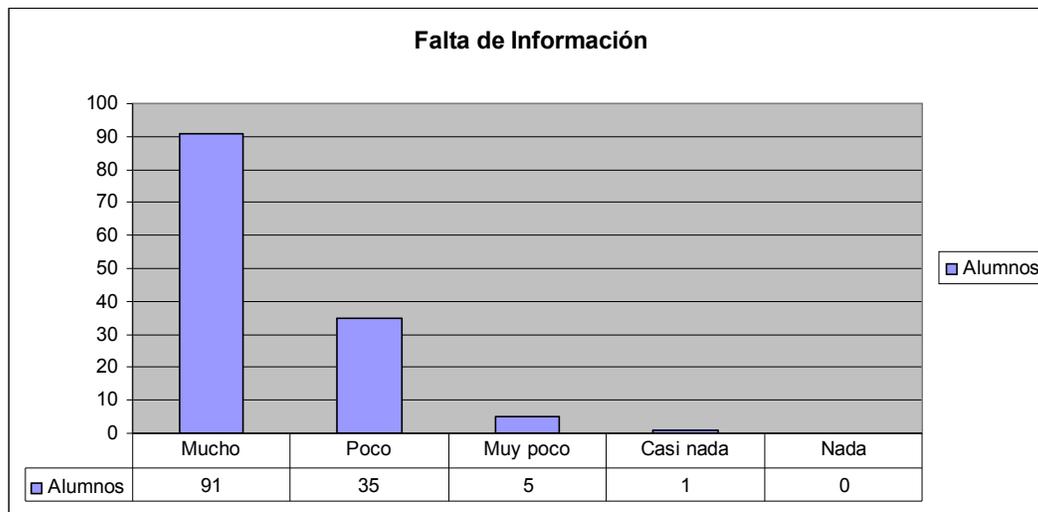
En cuanto a la información académica la dan como **muy buena** el 33.08%, como **buena** el 51.13%, el 15.04% dice que es **regular** y un alumno que representa el 0.75% opina que es **muy mala**.

9 - ¿En qué medida considera que la falta de información afecta su normal desarrollo en su vida institucional?

TABLA 4.66: FALTA DE INFORMACIÓN

INCIDENCIA DE LA FALTA DE INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	91	68.42%
POCO	35	26.32%
MUY POCO	5	3.76%
CASI NADA	1	0.75%
NADA	0	0%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.66: FALTA DE INFORMACIÓN



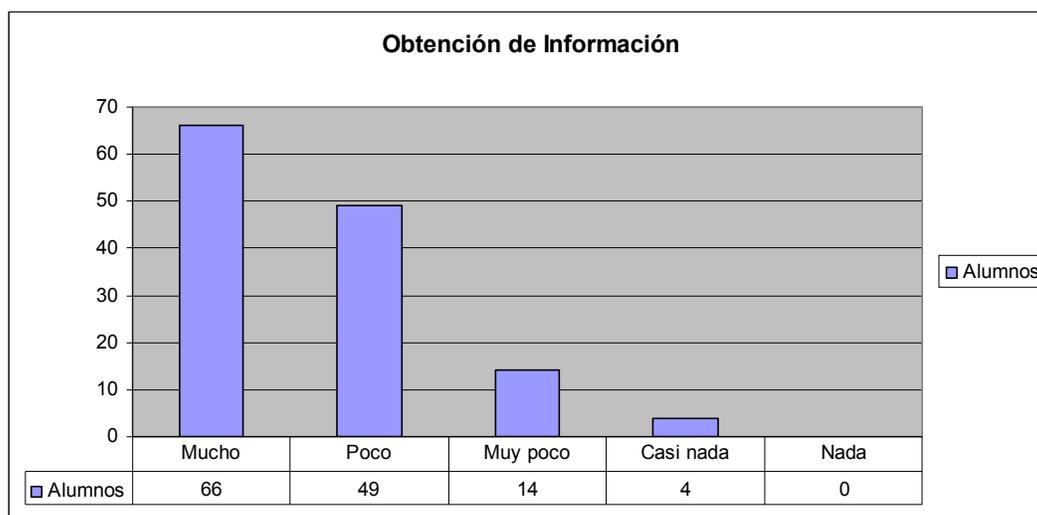
Para un 68.42% la falta de información los afecta en **mucho**, para el 26.32% en **poco** a la vez que un 3.76% dice verse **muy poco** afectado y sólo un alumno (0.75%) en **casi nada**.

10 - ¿Qué esfuerzo le demanda conseguir la información que necesita para desarrollar su actividad en la Universidad en cuanto a trámites, actividades, cursadas, etc.?

TABLA 4.67: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

ESFUERZO EN CONSEGUIR INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	66	49.62%
POCO	49	36.84%
MUY POCO	14	10.53%
CASI NADA	4	3.01%
NADA	0	0%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.67: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN



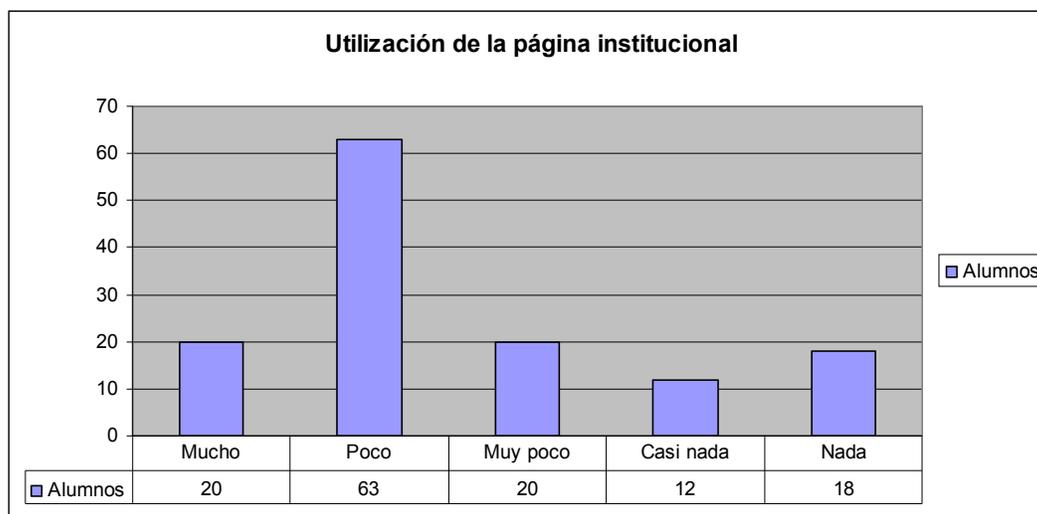
El 49.62% expresa que conseguir la información le cuesta **mucho**, el 36.84% dice que le representa **poco**, el 10.53% dice que **muy poco** y a un 3.01% le cuesta **casi nada**.

11 - ¿Utiliza la página de la Universidad para informarse?

TABLA 4.68: UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL

UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	20	15.04%
POCO	63	47.37%
MUY POCO	20	15.04%
CASI NADA	12	9.02%
NADA	18	13.53%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.68: UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL



Utilizan la página: el 47.37% **poco** el 15.04% **muy poco** y un porcentaje igual, 15.04%, la utiliza **mucho**, un 9.02% **casi nada** y otro 13.53% dice hacerlo **nada**.

12 - ¿Por qué?

En general los motivos se repiten si bien son expresados, naturalmente, por cada entrevistado, de maneras distintas y con distintas expresiones pero el concepto por el cual usan o no usan la página se mantiene dentro de los mismos parámetros que los podríamos resumir en los siguientes:

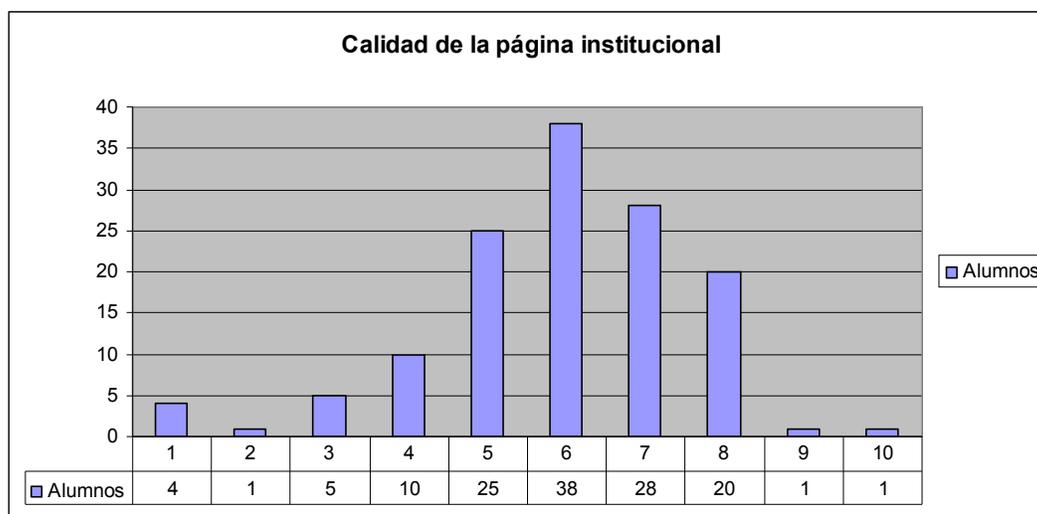
- *Encuentran la información que necesitan.*
- *Por comodidad.*
- *Para tratar de estar informado.*
- *Preferencia de hacer la búsqueda de la información en forma personal.*
- *Porque no está actualizada.*
- *Hay información necesaria que no aparece.*
- *Falta de tiempo.*
- *No siempre la información que figura es útil.*
- *Casi nunca funciona la sección destinada a los alumnos.*
- *Es confusa y cuesta encontrar la información.*
- *La cartelera de la Universidad está más actualizada.*
- *Es poco eficiente.*
- *No hay una política de información integrada.*
- *Porque no existe un departamento de comunicación o información que ponga al tanto de lo que existe, habrá o se puede participar de actividades de la Universidad.*
- *Preferiría que me llegara la información a mi casilla de mail.*

13 - ¿Del 1 al 10 como la calificaría?

TABLA 4.69: CALIDAD DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL

CALIFICACIÓN DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	4	3.01%
2	1	0.75%
3	5	3.76%
4	10	7.52%
5	25	18.80%
6	38	28.57%
7	28	21.05%
8	20	15.04%
9	1	0.75%
10	1	0.75%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.69: CALIDAD DE LA PÁGINA INSTITUCIONAL



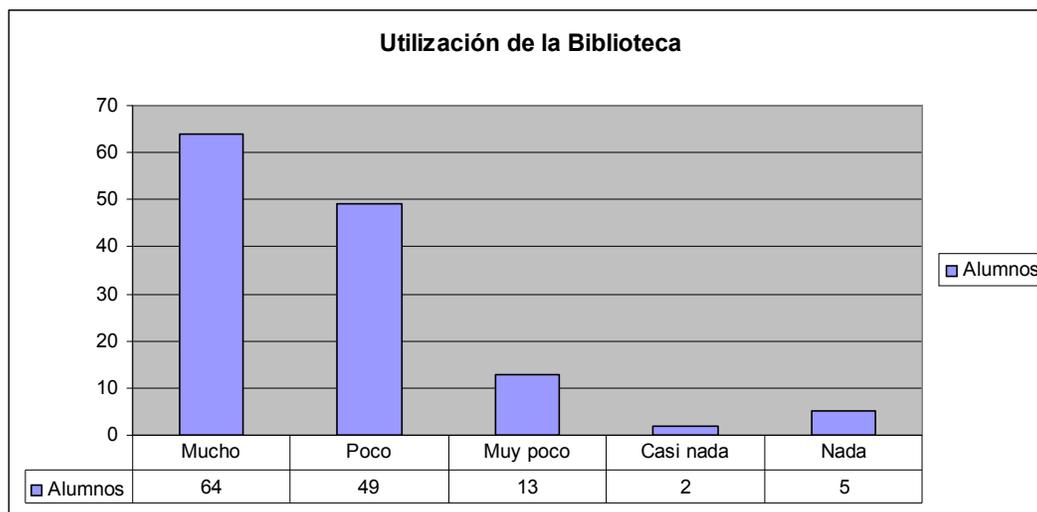
En cuanto a la calidad de la página institucional la califican así, con **1 (uno)** el 3.01%, con **2 (dos)** el 0.75%, con un **3 (tres)** el 3.76%, con **4 (cuatro)** el 7.52%, le dan un **5 (cinco)** el 18.80% de los entrevistados, un **6 (seis)** el 28.57%, el 21.05% le otorga un **7 (siete)**, el 15.04% un **8 (ocho)**, la califica con **9 (nueve)** un 0.75% y un alumno (también el 0.75%) le da un **10 (diez)**.

14 - ¿Utiliza la Biblioteca y sus servicios?

TABLA 4.70: UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	64	48.12%
POCO	49	36.84%
MUY POCO	13	9.77%
CASI NADA	2	1.50%
NADA	5	3.76%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.70: UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA



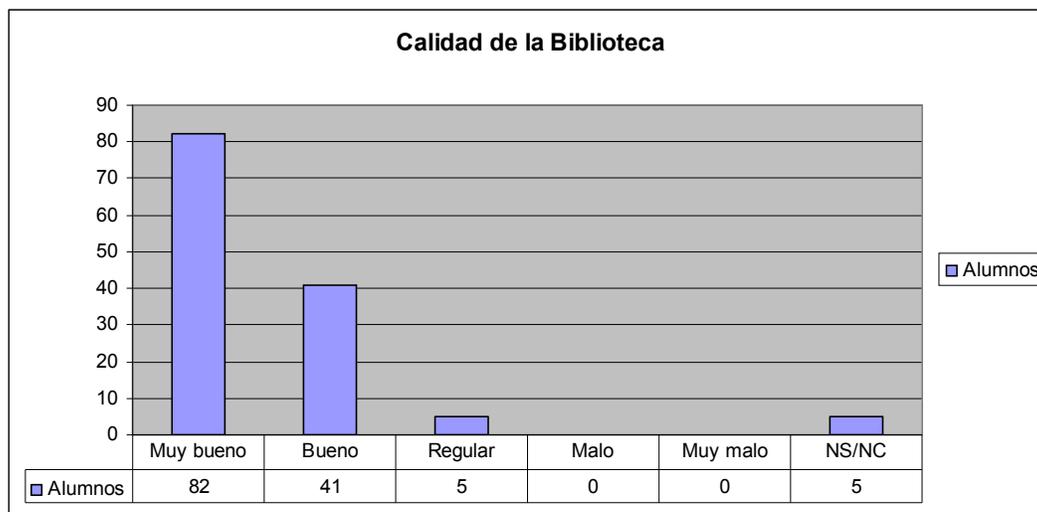
Una mayoría del 48.12% dice utilizar la biblioteca **mucho**, el 36.84% lo hace **poco**, un 9.77% dice hacerlo **muy poco**, mientras que el 1.50% la utiliza **casi nada** y otro 3.76% directamente no hace uso de la Biblioteca.

15 - ¿Cómo calificaría su funcionamiento y atención profesional?

TABLA 4.71: CALIDAD DE LA BIBLIOTECA

CALIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y ATENCIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENO	82	61.65%
BUENO	41	30.83%
REGULAR	5	3.76%
MALO	0	0%
MUY MALO	0	0%
NS/NC	5	3.76%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.71: CALIDAD DE LA BIBLIOTECA



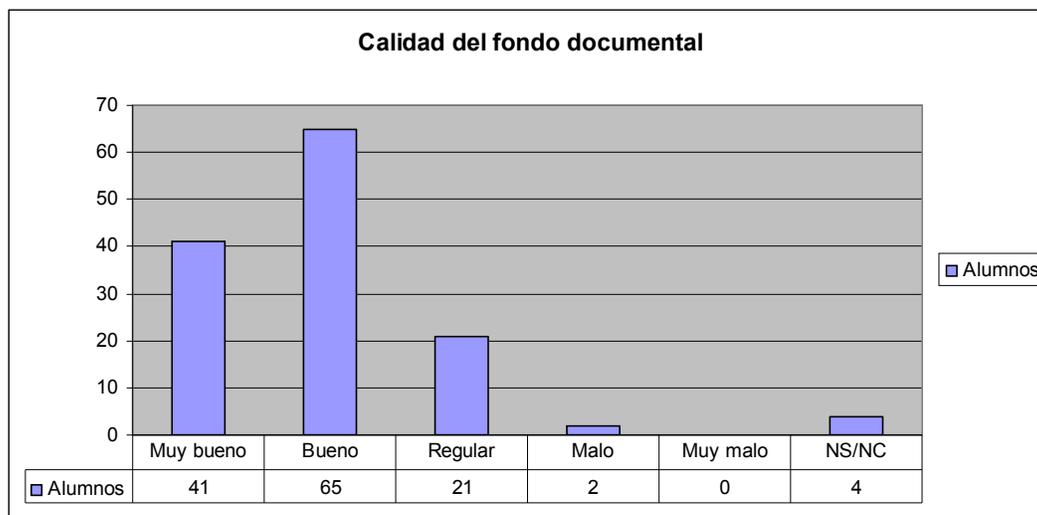
Un importante 61.65% califica el funcionamiento y atención de la Biblioteca como **muy bueno**, el 30.83% lo hace con un **bueno**, el 3.76% le otorga un **regular** y hay otro 3.76% que no respondió la consigna.

16 - ¿Cómo calificaría la calidad y cantidad de su material bibliográfico?

TABLA 4.72: CALIDAD DEL FONDO DOCUMENTAL

CALIFICACIÓN DE FONDO DOCUMENTAL	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENO	41	30.83%
BUENO	65	48.87%
REGULAR	21	15.79%
MALO	2	1.50%
MUY MALO	0	0%%
NS/NC	4	3.01%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.72: CALIDAD DEL FONDO DOCUMENTAL



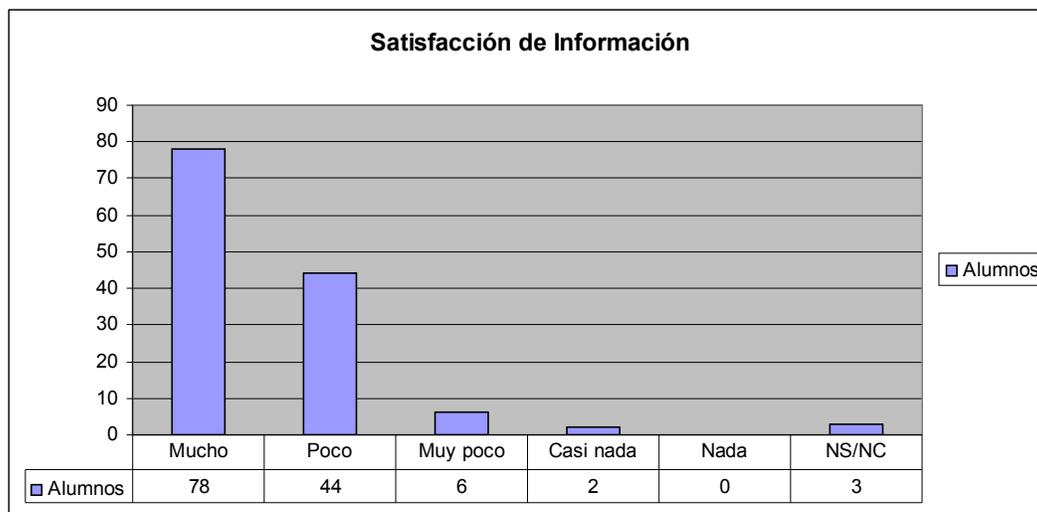
En cuanto al fondo documental el 30.83% lo da como **muy bueno**, una mayoría de entrevistados, el 48.87% lo califica como **bueno**, para un 15.79% es **regular** mientras que para dos alumnos (1.50%) es **malo**. El 3.01% restante no completó la consigna.

17 - ¿En que medida satisface sus necesidades de información?

TABLA 4.73: SATISFACCIÓN DE INFORMACIÓN

SATISFACCIÓN DE NECESIDAD DE INFORMACIÓN	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUCHO	78	58.65%
POCO	44	33.08%
MUY POCO	6	4.51%
CASI NADA	2	1.50%
NADA	0	0%
NS/NC	3	2.26%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.73: SATISFACCIÓN DE INFORMACIÓN



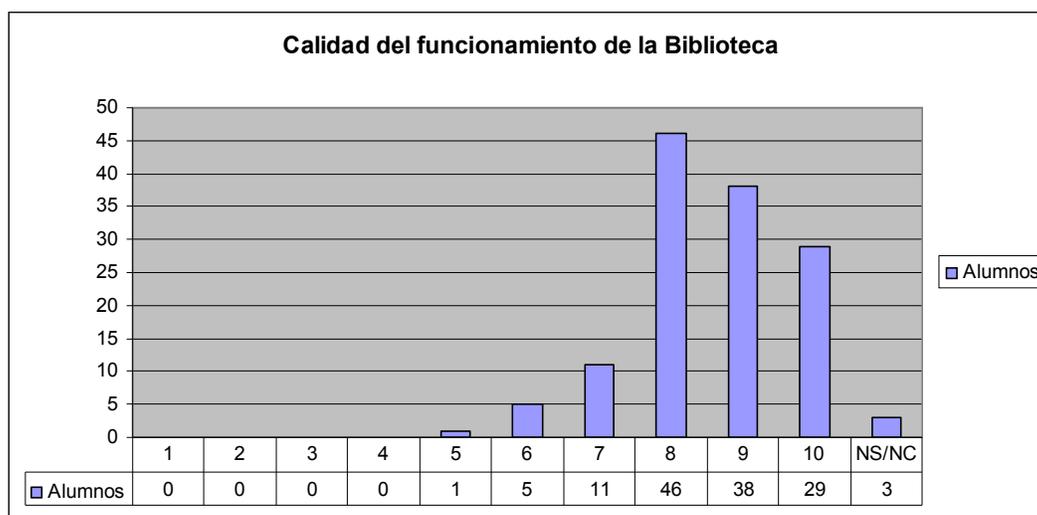
Siente satisfechas sus necesidades de información en **mucho** el 58.65%, un importante 33.08% opina que en **poco**, para un 4.51% lo hace en **muy poco** y el 1.50%, dos alumnos, dicen que en **casi nada**. Un 2.26% no respondió la pregunta.

18 - ¿Del 1 al 10 como calificaría el funcionamiento de la biblioteca?

TABLA 4.74: CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA

CALIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	0.75%
6	5	3.76%
7	11	8.27%
8	46	34.59%
9	38	28.57%
10	29	21.80%
NS/NC	3	2.26%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.74: CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA



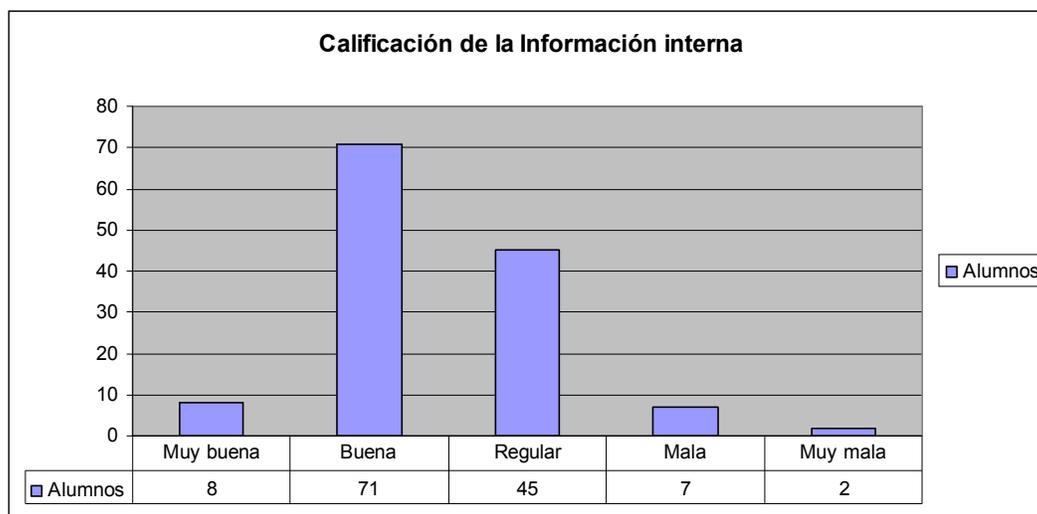
Aquí la mayoría de los encuestados, el 34.59% le otorga una calificación a la Biblioteca de **8 (ocho)**, el 28.57% un **9 (nueve)**, un 21.80% le da un **10 (diez)**, para el 8.27% merece un **7 (siete)**, el resto se divide en un porcentaje del 3.46% que le da un **6 (seis)** y un 0.75% un **5 (cinco)**. Un 2.26% no respondió a la consigna.

19 - ¿Cómo califica la calidad de la información hacia el interior de la Universidad?

TABLA 4.75: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN HACIA EL INTERIOR	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	8	6.02%
BUENA	71	53.38%
REGULAR	45	33.83%
MALA	7	5.26%
MUY MALA	2	1.50%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.75: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA



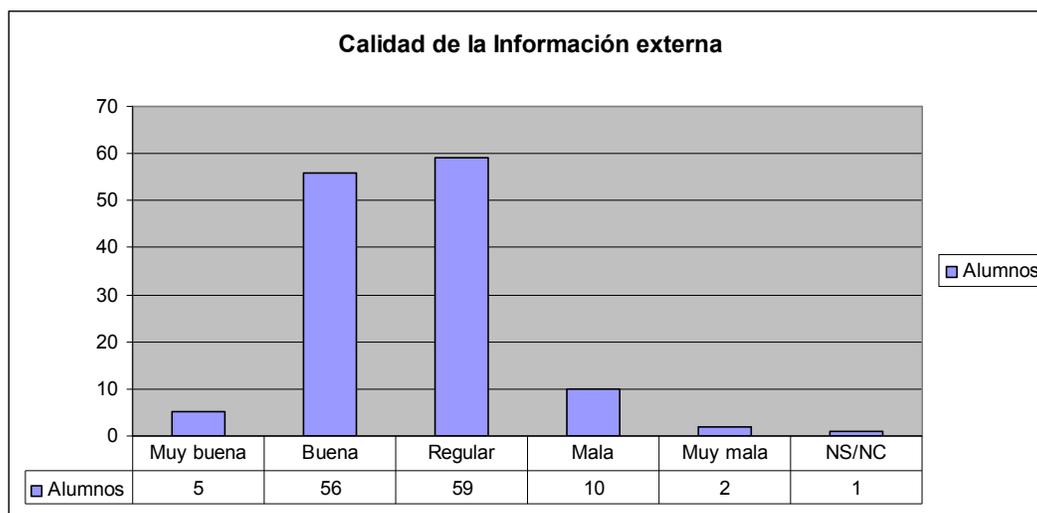
El 53.38% de los alumnos entrevistados expresa que la información hacia el interior de la Universidad es **buena**, el 33.83% la califica de **regular**, otro 6.02% la da como **muy buena** mientras que en contraposición un 5.26% opina que es **mala**. El 1.50% que resta dice que es **muy mala**.

20 - ¿Cómo califica la calidad de la información hacia el exterior de la Universidad?

TABLA 4.76: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXTERNA

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN HACIA EL EXTERIOR	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY BUENA	5	3.76%
BUENA	56	42.11%
REGULAR	59	44.36%
MALA	10	7.52%
MUY MALA	2	1.50%
NS/NC	1	0.75%
TOTALES	133	100%

FIGURA 4.76: CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXTERNA



También aquí las mayorías se dividen entre un 44.36% que opina que la información hacia el exterior de la Institución es **regular** y un 42.11% que la califica como **buena**, el 3.76% dice de ella que es **muy buena**, un 7.52% opina que es **mala** a la vez que un 1.50%, **muy mala**. Un alumno, que representa el 0.75%, no respondió a la pregunta.

Agregue lo que considere pertinente en cuanto a lo concerniente a la información en la Universidad.

- *“Falta material en la Biblioteca, publicaciones científicas, mapas, documentos para investigaciones, etc.”*
- *“Harían falta cursos de cómo utilizar las distintas herramientas digitales.”*
- *“Hay una gran desconexión entre los departamentos y muchas veces no responden a las necesidades de los alumnos.”*
- *“La información es excelente.”*
- *“La página web no funciona como debería.”*
- *“Limitación en cantidad de libros en la Biblioteca.”*
- *“Información institucional muy desorganizada.”*
- *“Nadie atiende los teléfonos.”*
- *“Muy bueno el hecho de poder acceder a las Normas IRAM en la Biblioteca.”*
- *“La información del Departamento de Alumnos es muy mala y es distinta depende quien te la diga.”*
- *“Falta de informaciones de interés.”*
- *“Deberían hacer más publicidad sobre la Universidad.”*
- *“El personal administrativo no informa como corresponde y hasta nos hacen perder fechas de exámenes.”*
- *“En cuanto al material bibliográfico, considero que es de calidad. Sin embargo, también es muy escaso. Y este no es un problema de la Biblioteca en sí, sino que responde a la falta de comunicación de los profesores, quienes no notifican -en tiempo y forma- la*

necesidad de tal o cual texto. Tampoco actualizan el material. Por ello, creo que la Biblioteca en sí, se maneja muy bien, en todos los sentidos. Pero necesita del apoyo y del trabajo en conjunto con el resto de la comunidad universitaria.”

- *“Creo que hay un problema importante de gestión de la información desde la gestión de los posgrados en educación y de articulación entre áreas que obstaculiza una mejor circulación de la información e incluso la oferta de bibliografía disponible en la biblioteca de posgrado.”*

- *“Considero de importancia que me haya llegado esta encuesta, es la primera vez en tres años que soy cursante que se interesan por saber cómo se siente y piensa una alumna respecto al funcionamiento de la Universidad. Espero que esto sirva para mejorar y proponer formas de brindar mejores condiciones a todos.”*

- *“Faltan más libros en la biblioteca, y que uno pueda consultar bibliografía por una biblioteca en Internet.”*

- *“Creo que hay ciertas carencias y ciertos desperfectos en cuanto al envío de información, material de consulta en bibliotecas, horarios de consulta en bibliotecas y la información que me llega a mi correo electrónico a veces no es certera y muchas veces no se me informa de temas importantes (luego me entero, una vez pasadas actividades, eventos o sucesos que para mí hubieran sido importantes tener en cuenta). No obstante, Destaco algo muy bueno: EL FACTOR HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA UNTREF.”(las mayúsculas corresponden al original)*

- *“Creo que falta preocupación por parte del sector académico para solucionar el problema de la comunicación, sobre todo cuando estamos a grandes distancias, como es mi caso.”*

- *“Considero que debería haber una revista que llegara al domicilio de todos los estudiantes y graduados.”*

3. 2 ANÁLISIS DE DATOS

En función de las respuestas obtenidas de los entrevistados, en todas las categorías, sobre todas las temáticas relacionadas a la información en la Institución, acceso, utilización, producción, distribución, difusión, almacenamiento, preservación, etc. ***se puede inferir una respuesta positiva al interrogante planteado en el problema de la investigación, es decir que la implementación de una Política de Información en la Universidad Nacional de Tres de Febrero es necesaria para un ordenamiento institucional en cuanto al aspecto informativo que genere y propicie una mejor gestión y funcionamiento de todos sus estamentos.***

Como se acaba de expresar, esta afirmación tiene su base en los resultados de las entrevistas, de los cuales extraemos las siguientes conclusiones:

Recordemos que las cuatro categorías de entrevistados fueron: autoridades, docentes, personal administrativo y alumnos, división pensada no sólo por sus funciones y actividades específicas y dispares sino también por sus distintas expectativas, usos y necesidades informativos.

Para una mejor comprensión y para reflejar más claramente estas conclusiones se dividirán en seis grupos principales que son indicativos de los puntos fundamentales que se querían evaluar. Estos son:

1- Información en cuanto a su importancia, centralización, etc.

2- Institutos en cuanto a su conocimiento en general.

3- Información en cuanto a la necesaria para desarrollar las tareas diarias.

4- Uso y Evaluación de la página institucional.

5- Uso y Evaluación de las Bibliotecas.

6- Información en cuanto a la que se moviliza hacia el interior de la Universidad y la que se refleja hacia el exterior de la misma.

Pasamos entonces a comentar y explicar los resultados.

1- Información en cuanto a su importancia, centralización, etc.

En el punto referido a la importancia de la información todos los entrevistados consideraron que era **muy importante**, en una escala que va desde el 77% de los alumnos al 100% de las autoridades, o **importante** para el resto.

Sobre su manejo y flujo opinó que era **regular** el porcentaje mayoritario del total, aunque para docentes y alumnos sea la respuesta **buena** la más respondida.

Un dato importante a tener en cuenta es que el 20% de las autoridades y el 24% del personal administrativo califican el manejo de la información directamente como **malo**.

En cuanto a los recursos destinados los califica como **poco suficientes** (con un 73% de las autoridades) el grueso de los entrevistados, resultando que son **suficientes** para la segunda ocurrencia. Un 15% del personal administrativo expresó que son **insuficientes**.

Preguntados sobre la necesidad de contar con un Centro de Información que la unifique contestaron que **definitivamente sí** aproximadamente un 50% de autoridades, docentes y personal administrativo mientras que alrededor de un 33% expresó que **probablemente sí** y el resto declaró **no estar seguro**.

En la categoría de los alumnos las respuestas se invirtieron, casi un 50% respondió **probablemente sí**, un 30% **definitivamente sí** y el resto también dijo **no estar seguro**.

Y finalmente sobre la necesidad de establecer una Política de Información las respuestas fueron mayoritariamente que **definitivamente sí** (sobre todo en docentes y personal administrativo) y que **probablemente sí** la mayoría restante.

No hubo respuestas directamente negativas, sólo un mínimo porcentaje de encuestados declararon que **probablemente no** fuese necesario.

Cerramos este primer ítem señalando que queda demostrada a través de las respuestas la importancia que se le otorga a la información por parte de toda la comunidad universitaria y el convencimiento de la necesidad de contar con una información centralizada desde la implementación de una Política de Información en la Institución.

2- Institutos en cuanto a su conocimiento en general.

Declararon tener conocimiento de los institutos que funcionan dentro de la Universidad la amplia mayoría de autoridades, docentes y personal administrativo, no así de alumnos, sólo el 35% dijo saber de ellos.

En cuanto a la cantidad de institutos existentes, aproximadamente un 40% de autoridades docentes y personal administrativo los ubica en la franja entre **5 y 10**, le sigue en porcentaje los que los ubican entre **15 y 20** y el resto, bastante menor, responde

correctamente que son **más de 20**, aunque cabe señalar que un 27% de autoridades dio esta respuesta.

Entre los alumnos, el porcentaje del 65% que dijo desconocer su existencia respondió coherentemente no conocer su número y de los que tenían conocimiento la mayoría los ubicó entre **5 y 10**.

Preguntados sobre si recibían información de la actividad de los institutos las dos mayorías más importantes de respuestas señalaron que **casi nada** y, en un porcentaje muy cercano, **nada**, el resto se repartió entre **poca** y **muy poca** y sólo el 8% de las autoridades dijo recibir **mucha** información.

A los alumnos no se les hizo esta pregunta.

Opinaron que los institutos, departamentos, etc. deben unificar su aspecto informativo, **definitivamente sí** cerca del 80% de los entrevistados mientras que la mayoría restante opinó que **probablemente sí** debiera ser así.

A los alumnos no se les hizo esta pregunta.

Y por último, interrogados en cuánto se cumplía esto en la actualidad, las respuestas fueron, en este orden, **regular, poco** y **nada** pero con porcentajes muy similares.

Ninguno de los entrevistados encontró que esto se cumplía en forma **aceptable**.

A los alumnos no se les hizo esta pregunta.

Como conclusión de este segundo ítem sobre los Departamentos e Institutos que funcionan en la Universidad habría que decir que se los conoce poco y en forma deficiente, con una marcada falta de información sobre sus intenciones, funciones y accionar y que una amplia mayoría se inclinó por la unificación informativa de los mismos.

3- Información en cuanto a la necesaria para desarrollar las tareas diarias.

A la mayoría de los encuestados la falta de información los afecta en **mucho** para desarrollar sus actividades y tareas mientras que obtener esa información les cuesta **poco** al mayor porcentaje de autoridades y docentes y **mucho** al personal administrativo y también a los alumnos.

Si la información que reciben cumple con sus necesidades respondieron en idénticos porcentajes que lo hacía **aceptablemente** y en forma **regular** tanto docentes como personal administrativo que fueron a los que se les hizo la pregunta.

La mayoría de las autoridades expresa que el acceso a la información es **regular** y un importante porcentaje lo señala incluso como **malo**.

Y los alumnos califican como **regular** en su mayor porcentaje y **buena** en un número cercano la información institucional y como **buena** y **muy buena** la información académica.

Vemos entonces que la opinión general sobre la información necesaria que necesitan los entrevistados es crítica, señalando sus deficiencias y dificultades para conseguirla y sólo es destacada con una calificación positiva por parte de los alumnos la información académica.

4- Uso y Evaluación de la página institucional.

La mayoría de los docentes y del personal administrativo dicen utilizar **mucho** la página institucional mientras que autoridades y alumnos la utilizan **poco** aunque por distintas razones. Una cantidad importante de entrevistados declaran utilizarla **muy poco** y también algunos **casi nada**.

Entre los motivos para utilizar la página encontramos dentro de los más expresados: por búsqueda de información, porque contiene información valiosa, por cuestiones administrativas, necesita consultarla para el trabajo diario, etc.

A su vez, algunas de las razones expresadas entre los que no la utilizan fueron: falta de actualización, hay información que no aparece, es incómoda de consultar, porque prefiere consultar personalmente, no está bien organizada, no contiene la información necesaria, etc.

En cuanto a cómo la califican lo hacen con una nota entre el **5 (cinco)** y el **7 (siete)** la mayoría de los entrevistados, siendo las notas que le siguen con porcentajes similares el **4 (cuatro)** y el **8 (ocho)**.

Tanto la opinión sobre la página institucional como su uso se reflejan como regular por la mayoría pero también un número importante la señala como buena.

5- Uso y Evaluación de las Bibliotecas.

Aquí conviene señalar antes de efectuar una conclusión que, evidentemente, es distinta entre las categorías la necesidad de utilización de las bibliotecas de acuerdo a la función desarrollada por cada una de ellas.

Son docentes y alumnos en ese orden los que dicen utilizar la biblioteca en **mucho**, también la mayoría de las autoridades respondió en ese sentido.

Pero llama la atención que un también alto porcentaje de alumnos, cercano al 40% declare hacerlo **poco**.

De una forma más lógica quizás es el personal administrativo el que la utiliza **poco** o **muy poco** en mayor medida.

En cuanto a la calificación que hacen de su funcionamiento y atención profesional es muy bueno ya que las notas mayoritarias, cerca de un 85% van entre un **8 (ocho)** y un **10 (diez)**.

A los alumnos se les consultó también sobre el fondo documental de las bibliotecas y las respuestas fueron en cuanto a calidad y cantidad marcadas como **bueno** por la mayoría seguido por **muy bueno** y en lo que se refiere a si satisface sus necesidades de información aseguran que en **mucho** la mayor cantidad de alumnos y **poco** casi todo el resto de ellos.

Tenemos aquí la conclusión más clara y visible ya que la opinión que tiene sobre el funcionamiento de las bibliotecas la comunidad universitaria es muy buena en general y su uso bastante alto, siendo el sector informativo más rescatado y valorizado sin dudas.

6- Información en cuanto a la que se moviliza hacia el interior de la Universidad y la que se refleja hacia el exterior de la misma.

Y llegamos al último ítem donde las respuestas han sido las siguientes: en lo que refiere a la calidad de la información hacia el interior de la Universidad opinan que es **bueno** la mayoría pero con un porcentaje muy cercano que la señala como **regular** (la mayor parte de las autoridades) y también un dato rescatable es que una cantidad importante de autoridades y personal administrativo la califica como **mala**.

En lo que refiere a la calidad de la información hacia el exterior de la Institución el porcentaje mayor de entrevistados la declara **regular** siendo la calificación que le sigue de **bueno**.

Cabe señalar entonces que la calidad de la información se percibe entre buena y regular por el grupo mayoritario de encuestados.

Y un último párrafo para las sugerencias hechas por los participantes de la investigación, detalladas en cada uno de los cuestionarios presentados.

Las mismas son variadas, abarcan casi todos los temas relacionados con la información que han sido investigados y muchas de ellas son muy factibles de llevar a la práctica en el momento en que el Centro de Gestión para la Información se ponga en marcha.

Sin duda aportarán ideas útiles y renovadas pero fundamentalmente valiosas al futuro desenvolvimiento de los usuarios y receptores de la información en la Universidad muchos de ellos también, y al mismo tiempo, generadores de la misma.

CAPÍTULO 4

APORTE E IMPACTO DE LOS RESULTADOS

4. 1 CONCLUSIONES

Varias son las conclusiones que podemos extraer del relevamiento de datos de las encuestas efectuadas a la comunidad de la institución. Pero también creemos importante sumar aquí el aporte que podemos hacer como partícipes y observadores del quehacer diario y de las experiencias vividas en él.

Se podría afirmar entonces, de acuerdo a las estadísticas que acabamos de analizar en el capítulo anterior, que la información que genera, circula y ofrece la Universidad Nacional de Tres de Febrero es vista por todas las categorías de su comunidad como regular, con bajas y alzas en cuestiones puntuales y que la única información bien conceptuada y evaluada es la académica dependiente de las dos Bibliotecas de la Organización.

Ahora bien, ¿qué pretende expresar una respuesta a una consigna que marca como mala o insuficiente a la información?

¿Cómo se percibe o cómo se traduce esto en la interacción de los distintos actores en su desenvolvimiento cotidiano en la Universidad?

Tanto las respuestas como los argumentos dados son claros y dejan muy en firme el disconformismo de los consultados en lo que al ámbito informativo se refiere por lo que no vamos a reiterarnos en cifras y datos ya expuestos, dicho de otra forma, los números expresados en las encuestas precedentes no hacen otra cosa que reflejar la realidad informativa institucional.

Por eso trataremos de representar estos guarismos mediante los hechos cotidianos que los generan, acciones, inconvenientes, desencuentros, dificultades que cada día, todos los que forman parte de la vida universitaria reciben y sufren.

Y esto lo hacemos a través de la observación directa, por ser uno de esos partícipes de la realidad institucional, lo que nos permite asentar aquí experiencias y acontecimientos también propios.

Así entonces ¿cómo percibimos esta realidad, cómo la recibimos?

En la forma del escaso interés que, debemos inferir tiene, para las autoridades de la Universidad, la información y su tratamiento por cuanto conociendo muchos de los inconvenientes que esto provoca y siendo ellos los naturalmente ejecutores de su

definición y funcionamiento no toman ni cumplimentan las decisiones necesarias para modificar este estado de cosas.

En el pobre aporte que hace el Departamento de Comunicación Institucional para paliar o intentar mejorar la situación teniendo en cuenta que es el ente institucional responsable de la información en la Universidad., pero sin embargo la página institucional está invariablemente desactualizada, sin información sobre muchos proyectos y trabajos desarrollados en la Universidad o que dependen de ella, y hasta el catálogo de la Biblioteca de la sede Caseros sufre la misma falta de actualización ya que el de la Biblioteca de Posgrados ni siquiera figura en ella.

Por supuesto que este departamento tampoco cumple la función de nexo entre los otros departamentos entre sí ni de estos con el resto de la institución por lo que unos generalmente no saben cómo o en qué están trabajando los otros.

Y el hecho de que entre el 25 y 30% de los docentes y del personal administrativo directamente desconozca la existencia de Institutos que dependen de la Universidad y desarrollan sus tareas de investigación y producción a partir de ella es un hecho más que significativo de lo que en realidad el Departamento de Comunicación Institucional no hace ni cumple pero también del desconcierto informativo general que existe en la institución.

Jugando con la imaginación podemos decir que los canales informativos en la Universidad son como un laberinto pero con varias llegadas, lo que hace que una parte de las informaciones se pierdan en el propio laberinto, otras lleguen a destinatarios a los que no les sirven ni interesan y aún así quedan en poder de ellos y sólo algunas, por el empeño y el énfasis de sus impulsores y conductores, llegan al destino necesario y correcto.

Entonces se producen situaciones tales como la publicación y promoción de conferencias, presentaciones, cursos, posgrados, etc., en medios de comunicación masivos pero sin que los departamentos internos correspondientes que tienen que recibir a los posibles interesados cuenten con los datos necesarios para responder a las consultas.

Actividades que se programan pero, una vez más, sin informar al personal que las debe llevar a cabo el cual se entera por personas ajenas a la Institución, por ejemplo, el personal de la empresa de catering que llama para arreglar los detalles de una presentación.

Disponer la mudanza de la Biblioteca de Posgrados en pleno receso de verano sin que la Directora ni el personal de la misma tuvieran conocimiento y, enterados de casualidad, tengan que realizar un embalaje de urgencia del fondo documental y trasladarlo a una dependencia transitoria, todo esto en el medio de sus vacaciones.

La falta de información en algunos casos o de unificación de la misma en otros se hace visible también en, por ejemplo, departamentos compatibles que sin embargo funcionan sin coordinación, varias respuestas posibles a un mismo interrogante pero también ninguna respuesta a ese interrogante, personal administrativo que desconoce cuales son sus tareas específicas, informaciones que llegan tarde, o nunca llegan, necesarias para cumplir una tarea destinada siempre a algún usuario, alumno, empleado o docente que la espera, informaciones erróneas que se afirman y se dan creyendo en su corrección y provocando el descreimiento en quien la recibe y el desconcierto posterior en quien la entrega.

Estos hechos puntuales que citamos y que son el presente informativo en la Universidad dan sustento, como expresábamos, a las cifras recogidas en el trabajo de campo y demuestran y confirman la necesidad de contar en la institución con una información centralizada y controlada que la disponga para sus usuarios en una forma precisa y ágil.

Entonces, y como sosteníamos en el marco teórico en cuanto a que la información es en el presente un elemento crucial para cualquier gestión y desempeño organizacional y su buen manejo, tratamiento, posesión y fluidez hacen la diferencia y le otorgan un valor agregado a la Institución, tenemos que decir que lamentablemente en la Universidad la información no es prioridad, lo que conspira, inevitablemente, contra un mejor desarrollo de todas sus áreas y un mejor posicionamiento en los ámbitos a los que pertenece.

Sin duda que es necesario que sus autoridades tomen conciencia, si es que no la tienen, de este poder de la información, y de esta necesidad de ubicarla como el elemento fundamental para sus decisiones y para el funcionamiento y desarrollo de la organización toda.

El mundo actual, como vimos y expresamos, globalizado y entrelazado en lo económico, social, cultural, etc. está siendo atravesado por el predominio de la información, ella reina en cada una de las decisiones humanas y domina y decide su rumbo. En esta realidad, las universidades no pueden ni deben quedar afuera. Se impone más que nunca su toma de conciencia y adaptación a esta actualidad que las transforme y produzca las organizaciones que brinden los servicios y la educación que las personas necesitan. Si esto no se cumple su rol será ocupado por otros actores y otros intereses y entonces, una vez más, la balanza de la desigualdad social se inclinará para el lado de siempre.

En definitiva, y para redondear estas conclusiones decimos que estas experiencias y hechos narrados son los que le dan cuerpo, le dan motivo, le dan respaldo a las respuestas ofrecidas en las encuestas. Son el por qué de esas respuestas, su explicación literal y que las traducen para nosotros, las hacen comprensibles y con fundamentos viables y firmes.

Por eso decimos y sostenemos que es acuciante para los distintos grupos y actividades que se desarrollan en la Institución la necesidad de contar con una información estable, segura, precisa y ágil que permita una mejor producción y desenvolvimiento personal y colectivo.

Pero también es necesario para la Universidad en cuanto a su gestión y organización un ordenamiento informativo que le facilite las herramientas para ser protagonista en los ámbitos en los que se desenvuelve, para que ese protagonismo perdure en el tiempo y para qué, como Universidad Nacional, marque el rumbo en el terreno de las Políticas de Información y la necesidad de accionar con ellas y a partir de ellas.

4. 2 RECOMENDACIONES

Con la investigación desarrollada se pudieron relevar antecedentes y experiencias de las cuales se podrían extraer lineamientos que permitan concretar la implementación de una Política de Información en la institución con la finalidad ya expuesta de organizar y mejorar toda la estructura informativa de la misma.

Se propone entonces, para la Universidad Nacional de Tres de Febrero, la creación y diseño de una Política de Información que sirva para, por un lado, que se le dé a ésta el valor fundamental en el buen desempeño de cualquier organización, actúe como instrumento unificador para centralizar, para procesar y direccionar toda la información generada dentro de la institución para que llegue en tiempo y forma a los usuarios que necesitan de ella tanto internos como externos, poder hacer un seguimiento de todo el proceso informativo para efectuar la evaluación y por consiguiente la retroalimentación necesaria del sistema y así, entonces, asegurar a la Institución un desarrollo coherente, preciso y dinámico de acuerdo a sus postulados académicos y sociales.

La puesta en marcha de esta Política de Información generará en la gestión de la Universidad un accionar homogéneo, con pautas precisas y que apunten a la consecución de objetivos comunes.

El resultado será una comunicación ágil que transmitirá una identidad definida con un mejor posicionamiento en la sociedad y en el ámbito de la educación y el conocimiento.

CAPÍTULO 5

EPÍLOGO

5. 1 PROPUESTA DE POLÍTICA DE INFORMACIÓN PARA LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRES DE FEBRERO

De acuerdo a lo que se ha venido desarrollando a lo largo de la investigación y expuestos los resultados del trabajo de campo realizado entre los distintos actores de la comunidad universitaria que confirman las presunciones iniciales, se define claramente el epílogo para este estudio.

Esto es, la implementación para la Universidad de una Política de Información necesaria para ejecutar las acciones que permitan un mejor funcionamiento institucional en todos sus estamentos y aplicada en forma unificada, llegando a los destinatarios correctos en forma precisa y concreta y en tiempo y forma.

Y esta Política de Información va a estar instrumentada y funcionará en la forma del Centro de Gestión de la Información (CEGEDI).

Como se sostiene en capítulos anteriores todas las organizaciones, y en forma cada vez más creciente en las últimas dos o tres décadas, han advertido que la información es un activo sumamente valioso.

La calidad de las decisiones en todos sus niveles está directamente relacionada con la calidad de la información con que se cuenta.

Esto también corre sin duda y con la misma importancia para una institución de carácter educativo como la que nos ocupa.

Para ofrecer utilidad un centro de información debe proporcionar una amplia gama de datos orientados a los alumnos, docentes, investigadores pero también a la administración y gestión.

Entre algunos teóricos que se han referido al tema de la información en instituciones educativas encontramos a Azzerboni y Harf (Azzerboni; Harf, 2003)²⁸ que nos dicen de la importancia de la información, los sistemas de información y del proceso de comunicación así como el papel y la responsabilidad de los diversos actores institucionales en la producción y distribución de la información.

²⁸ **Azzerboni, Delia, Harf, Ruth.** (2003). Conduciendo la escuela: manual de gestión directiva y evaluación institucional. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.

Alicia Vales (Vales, 1994)²⁹ también menciona, en la misma sintonía, algunas características como que las organizaciones educativas son productoras y usuarias de la información al mismo tiempo, la existencia de canales horizontales de circulación de la información, la incorporación de información del contexto, la consideración de la importancia de la información no formalizada y los modos de retroalimentación.

El mejor acceso a una información precisa y veraz se transforma así en un elemento fundamental para la planificación, diagnóstico, funcionamiento y supervisión de planes y programas y contribuye, además, a la evaluación de los resultados de la acción académica y de gestión.

Muchas veces vemos que se sufre de falta de información a pesar de contar con una sobreabundancia de datos que por sí mismos no reducen el grado de incertidumbre del que tiene que adoptar una decisión.

Es necesario, entonces, habilitar los medios para convertir los datos en información y asegurar su efectiva circulación en toda la institución.

Para esto se diseña una Política de Información expresada en un Centro de Gestión de la Información.

De acuerdo a lo dicho en capítulos anteriores nos encontramos con Sistemas o Centros de Información universitaria pero ninguno de ellos se ocupa de la misma de una forma total.

Antes de hacer la presentación formal de la propuesta es conveniente dejar aclarados algunos conceptos a nuestro parecer importantes para la exacta comprensión de la misma.

El proyecto de esta investigación es un centro informativo integral, ¿que se pretende decir con esto? Que se ocupe y trabaje con la información presente en la institución en forma total y abarcativa, es decir, toda la información, a todos los niveles, en todos los soportes y para todos los destinatarios.

Cuando decimos toda la información nos estamos refiriendo a la información de interés interno (la que está dirigida y concierne a la comunidad universitaria) o externo (la dirigida a la sociedad en su conjunto), la información que se puede denominar de carácter puntual (la que tiene un período de publicación fijo que se desactualiza con rapidez y se vuelve obsoleta, por ejemplo, el anuncio de un congreso, de una exposición, una conferencia, inscripciones a cursos, etc.) y la de carácter más estable (entendiendo por esta por ejemplo la que describe e identifica a la Universidad, la que se corresponde con sus

²⁹ **Vales, Alicia.** (1994). La construcción de un sistema de información socio educativo. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras UBA.

características, estructura y funcionamiento, las específicas de sus Departamentos, Bibliotecas, carreras, etc.), en definitiva, la información generada por las distintas actividades que desarrollan los Departamentos, Centros, Institutos, etc. que funcionan dentro de la Institución.

El siguiente sería entonces un primer esbozo del proyecto pensado para la centralización de la información en la Universidad Nacional de Tres de Febrero, proyecto que, por supuesto, debe seguir siendo explorado y mejorado para su funcionamiento efectivo en el futuro.

5. 2 CENTRO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (CEGEDI)

5. 2. 1 Misión

Recopilar, almacenar, producir y distribuir toda la información que se genere y circule en la Universidad con la intención cierta de optimizar el funcionamiento institucional de la misma en todos sus estamentos.

5. 2. 2 Objetivos

- ▶ Garantizar el derecho al acceso a la información a todos los integrantes de la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
- ▶ Garantizar la libertad de expresión y sin censura dentro de las normas elementales de ética y respeto a todos los integrantes de la Universidad y la sociedad.
- ▶ Asegurar la difusión y distribución de la información en tiempo, forma, calidad y precisión.
- ▶ Generar un flujo informativo interno y externo que se retroalimente en forma constante a partir de la información brindada por los distintos departamentos.
- ▶ Elaborar documentos secundarios de interés para la comunidad universitaria y la sociedad.
- ▶ Articular los mecanismos necesarios que aseguren la disponibilidad de toda la información en el momento y forma en que esta sea requerida.

5. 2. 3 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

5. 2. 3. 1 Estructura

Dependerían del Cegedi todos los Departamentos, institutos, centros de investigación, etc. que formen parte y funcionen en forma dependiente y dentro o fuera de la Universidad.

También las bibliotecas estarían integradas al Centro de Gestión de la Información.

Esta dependencia se refiere sólo a lo inherente a todo tipo de información relacionada con las distintas áreas.

5. 2. 3. 2 Recursos humanos

El Centro de Gestión de la Información comenzaría a funcionar en esta primera etapa con:

1 Director

2 bibliotecarios

1 técnico informático

4 empleados

El Director estaría a cargo del Centro siendo el responsable de su gestión y funcionamiento.

Los bibliotecarios estarían encargados de la búsqueda, recuperación y procesamiento y almacenamiento de la información, asesoramiento en estas tareas y en el armado de la base de datos y también participarían de su ordenamiento y presentación.

El técnico informático estaría a cargo de todo lo concerniente a las necesidades, mantenimiento y orientación de los equipos y programas necesarios para desarrollar las tareas específicas.

Los empleados participarían en la búsqueda, recuperación y procesamiento de la información, su armado y presentación y todas las tareas administrativas a desarrollar por el Centro de Información.

5. 2. 3. 3 Recursos tecnológicos

8 computadoras

1 fotocopidora con scanner e impresora

Equipos de grabación y reproducción de audio y video (DVD, CD, video, etc.)

5. 2. 3. 4 Organización de la información

El funcionamiento en la práctica del Centro sería de la siguiente manera: se recibe la información proveniente de todas las áreas y departamentos, relacionadas con sus actividades, eventos, presentaciones, investigaciones, proyectos, etc.

Esta información primaria se organiza y se elaboran documentos secundarios en diferentes formatos y soportes que son direccionados a los distintos Departamentos y hacia el exterior de la Universidad para la sociedad en general.

A su vez toda la información que ingresa se procesa en las bases de datos y se almacena para posibles futuras necesidades de recuperación.

Este flujo de salida y entrada de información genera a su vez nuevas informaciones, valor agregado a la misma y se va produciendo una retroalimentación constante que mantiene a todos los ámbitos de la Universidad al tanto de todas las noticias importantes para sus necesidades.

La información debe ser chequeada permanentemente para asegurar su actualidad y pertinencia y evitar duplicaciones o redundancias.

5. 2. 3. 5 Acceso y difusión

Se podrá solicitar información al Centro mediante correo electrónico a la dirección del mismo y a través de la página institucional.

La difusión de la información se efectuará mediante un correo electrónico institucional que tendrá a disposición toda la comunidad universitaria, la página institucional, publicaciones, publicidad en medios de comunicación, artículos en medios de comunicación, carteleras, etc.

Los formatos en que se distribuirá dicha información pueden ser:

artículos

gacetillas

boletines

comunicaciones institucionales

documentos

publicaciones

catálogos

alertas bibliográficas

guías de usuarios, etc.

dependiendo de las características de la información (tiempos, necesidades de publicación, etc.), el formato y la periodicidad con que se envíe.

La información que se distribuirá será toda la que se produzca en cualquiera de los Departamentos, institutos, etc. de la Universidad, es decir, información sobre investigaciones, presentaciones, conferencias, congresos, nuevas carreras y maestrías, actividades de extensión, publicaciones de la Editorial, etc., pero también informaciones pertinentes para cada sector en particular, lo que incluye resoluciones administrativas, informaciones que hacen al funcionamiento de cada área, designaciones de personal, cambios en el funcionamiento de los departamentos, horarios, etc.

5. 2. 3. 6 Evaluación

Todos los procesos y actividades que efectúe el CEGEDI estarán sometidos a una evaluación constante en el tiempo para asegurar que se cumpla con las pautas de trabajo y calidad que determinen un flujo dinámico de la información y su precisión, pertinencia y actualidad necesarias.

Esta evaluación será efectuada por el personal del Centro en su labor diaria y mediante encuestas o cuestionarios que se realizarán en forma periódica.

Esto asegurará un accionar siempre dispuesto a mejorar y perfeccionarse en la dirección más importante a la que debe dirigirse que es el ofrecer siempre la información que cualquiera de los usuarios necesita.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Aclaración: las notas a pie de página y las citas bibliográficas se realizaron de acuerdo a las normas del Manual de estilo de publicaciones de APA (American Psychological Association).

Angulo Martín, C., González Hortelano, A. (2008). Propuesta de incorporación de indicadores TIC en los hogares de América Latina al conjunto de indicadores de CyT de RICyT. Manual de Lisboa. Pautas para la interpretación de los datos estadísticos disponibles y la construcción de indicadores referidos a la transición de Iberoamérica hacia la Sociedad de la Información. Lisboa: RICYT; AECID; OEI, CAEU; Ministerio de Educación de Portugal.

Azzerboni, Delia, Harf, Ruth. (2003). Conduciendo la escuela: manual de gestión directiva y evaluación institucional. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.

Castells, Manuel. (2006). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red. México, D. F.: Siglo XXI Editores.

Castells, Manuel y otros. (1986). El desafío tecnológico. España y las nuevas tecnologías. Madrid: Alianza Editorial.

Consejo de la Unión Europea. (1994). Europa y la Sociedad de la Información: recomendaciones al Consejo Europeo. Consultado el 7 de agosto de 2010, <http://www.cyber-rights.org/documents/bangemann.htm>

El Libro Blanco. Crecimiento, competitividad, empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI. (1993). Delors, Jaques. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar. (2008). Metodología de la investigación. México: D. F., McGraw-Hill/Interamericana.

Katz, Jorge. (2003) [Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe](#). Santiago de Chile: CEPAL.

Manual de Lisboa: Pautas para la interpretación de los datos estadísticos disponibles y la construcción de indicadores referidos a la transición de Iberoamérica hacia la Sociedad de la Información. (2009). Lisboa: RICYT, Ministerio de Educación. Portugal, OEI/CAEU, AECID.

Mateo, Rosario de (ed.). (1988). La empresa periodística en los ochenta. Barcelona: Fundación Conde de Barcelona.

Montviloff, Víctor. (1990). Políticas Nacionales de Información: manual sobre la formulación, aprobación, aplicación y funcionamiento de una política nacional sobre la información. París: UNESCO.

Organización de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Consultado el 4 de agosto de 2010, <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. Informe mundial de la UNESCO. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Programa de la Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe. (INFOLAC). Programa regional para el fortalecimiento de la cooperación entre redes y sistemas nacionales de información para el desarrollo en América Latina y el Caribe. Consultado el 10 de agosto de 2010, <http://infolac.ucol.mx/estructura/index.html>

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la Lengua Española. 21º ed., Madrid: Real Academia Española.

Universidad de la República (Uruguay). Sistema Universitario de Información. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://www.rau.edu.uy/sui/>.

Universidad de Murcia (España). Servicio de Información Universitario. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://www.um.es/siu/estructura.php> 27/09/2010.

Universidad de Valencia (España). DISE. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://www.uv.es/dise/dise/indexsp.html>.

Universidad Nacional de Tres de Febrero. Comunicación Institucional. Consultado el 12 de mayo de 2010, [http://www.untref.edu.ar/comu_institucional.htm].

Universidad Nacional de Tres de Febrero. Estatuto de la Universidad Nacional de Tres de Febrero. Consultado el 12 de mayo de 2010, <http://www.untref.edu.ar/documentos/estatuto.pdf>.

Universidad Nacional de Tres de Febrero. Página web. Consultado el 12 de mayo de 2010, http://www.untref.edu.ar/untref_sonoro.htm.

Vales, Alicia. (1994). La construcción de un sistema de información socio educativo. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras UBA.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Angulo Martín, C., González Hortelano, A. (2008). Propuesta de incorporación de indicadores TIC en los hogares de América Latina al conjunto de indicadores de CyT de RICyT. Manual de Lisboa. Pautas para la interpretación de los datos estadísticos disponibles y la construcción de indicadores referidos a la transición de Iberoamérica hacia la Sociedad de la Información. Lisboa: RICYT; AECID; OEI, CAEU; Ministerio de Educación de Portugal.

Álvarez, Alejandro, Bersano, Mónica, Bertolini, María Violeta. (2006) Políticas de Información y Cooperación en el ámbito de la Ciencia y la Tecnología en la Argentina. Buenos Aires: UMSA.

Azzerboni, Delia, Harf, Ruth. (2003). Conduciendo la escuela: manual de gestión directiva y evaluación institucional. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.

Becerra, Martín. (2003). Sociedad de la Información: proyecto, convergencia, divergencia. Buenos Aires: Grupo Editorial Norma.

Caridad Sebastián, Mercedes, Méndez Rodríguez, Eva M^a, Rodríguez Mateos, David. (2000). La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada: el caso español. Ciencia da Informacao, Brasilia, v. 29, n. 2, p. 22-36.

Castells, Manuel. (2006). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red. México, D. F.: Siglo XXI Editores.

Castells, Manuel. (2004). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 2: El poder de la identidad. México, D. F.: Siglo XXI Editores.

Castells, Manuel. (2006). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 3: Fin del milenio. México, D. F.: Siglo XXI Editores.

Castells, Manuel y otros. (1986). El desafío tecnológico. España y las nuevas tecnologías. Madrid: Alianza Editorial.

Consejo de la Unión Europea. (1994). Europa y la Sociedad de la Información: recomendaciones al Consejo Europeo. Consultado el 7 de agosto de 2010, <http://www.cyber-rights.org/documents/bangemann.htm>

El Libro Blanco. Crecimiento, competitividad, empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI. (1993). Delors, Jaques. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Hernández Galán, Ingrid. (2009). Origen y desarrollo del sistema nacional de información en Cuba. Acimed, 19 (6).

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar. (2008). Metodología de la investigación. México: D. F., McGraw-Hill/Interamericana.

ITU. Unión Internacional de Telecomunicaciones. Organización de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación. (2010). Consultado el 29 de octubre de 2010, <http://www.itu.int/es/Pages/default.aspx>

Katz, Jorge. (2003) Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL.

Liberatore, Gustavo. Políticas de información en USA y la Unión Europea. [Material de cátedra]. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Maggioli, Susana, Vacca, Ana María. (1999). Políticas Nacionales de Información. Montevideo: Centro Regional de Nuevas Tecnologías de la Información.

Manual de Lisboa: Pautas para la interpretación de los datos estadísticos disponibles y la construcción de indicadores referidos a la transición de Iberoamérica hacia la Sociedad de la Información. (2009). Lisboa: RICYT, Ministerio de Educación. Portugal, OEI/CAEU, AECID.

Mateo, Rosario de (ed.). (1988). La empresa periodística en los ochenta. Barcelona: Fundación Conde de Barcelona.

Montviloff, Víctor. (1990). Políticas Nacionales de Información: manual sobre la formulación, aprobación, aplicación y funcionamiento de una política nacional sobre la información. París: UNESCO.

Organización de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Consultado el 4 de agosto de 2010, <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2007). Programa Información para Todos. Hacia la construcción de Políticas Nacionales de Información: la experiencia de América Latina. Jamaica: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. Informe mundial de la UNESCO. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Programa de la Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe. (INFOLAC). Programa regional para el fortalecimiento de la cooperación entre redes y sistemas nacionales de información para el desarrollo en América Latina y el Caribe. Consultado el 10 de agosto de 2010, <http://infolac.ucol.mx/estructura/index.html>

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la Lengua Española. 21º ed., Madrid: Real Academia Española.

Sánchez Díaz, Marlery, Vega Valdés, Juan Carlos. (2003). Consideraciones teóricas y estado actual de la implementación de las políticas de información en América Latina. ACIMED, 11 (3).

Sánchez Vanderkas, Egbert J. (2006) Panorama de la investigación sobre políticas de información en América latina. Revista Interamericana de Bibliotecología v. 29, n.

Seeligmann, Sebastián. (2004). Política de información universitaria: eje temático: gobierno y poder en la universidad. Consultado el 26 de septiembre de 2010,

http://rapes.unsl.edu.ar/Congresos_realizados/Congresos/IV%20Encuentro%20-%20Oct-2004/eje1/13.htm

Universidad de la República (Uruguay). Sistema Universitario de Información. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://www.rau.edu.uy/sui/>.

Universidad de Murcia (España). Servicio de Información Universitario. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://www.um.es/siu/estructura.php> 27/09/2010.

Universidad de Valencia (España). DISE. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://www.uv.es/dise/dise/indexsp.html>.

Universidad de Zaragoza (España). Centro de Información Universitaria y Reclamaciones. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://wzar.unizar.es/servicios/ciur/>.

Universidad Nacional de Río Cuarto (Argentina). Sistema de Información. Consultado el 27 de septiembre de 2010, <http://sisinfo.unrc.edu.ar/index.php>.

Universidad Nacional de Tres de Febrero. Comunicación Institucional. Consultado el 12 de mayo de 2010, http://www.untref.edu.ar/comu_institucional.htm.

Universidad Nacional de Tres de Febrero. Estatuto de la Universidad Nacional de Tres de Febrero. Consultado el 12 de mayo de 2010, <http://www.untref.edu.ar/documentos/estatuto.pdf>.

Universidad Nacional de Tres de Febrero. Página web. Consultado el 12 de mayo de 2010, http://www.untref.edu.ar/untref_sonoro.htm.

Vales, Alicia. (1994). La construcción de un sistema de información socio educativo. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras UBA.