

*Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas*

*Carrera: Ciencias de la Información*

# *Trabajo de Diploma*



*Título: Cultura Informativa en la Administración Pública cubana: El caso de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP).*

*Autora: Marlies Izquierdo Brito.*

*Tutora: Dra. Grizly Meneses Placeres*

*Santa Clara*

*Curso 2014-2015*



**“...Debemos trabajar por nuestro perfeccionamiento interno como una obsesión, casi como una impulsión constante, y cada día analizar honestamente lo que hemos hecho y corregir nuestros errores y volver a empezar el día siguiente...”**

**Ernesto Guevara (Che).**

# *Dedicatoria*

A mi abuelo, porque hoy le estoy cumpliendo una promesa.

A mis padres, por ayudarme a ser lo que soy.

A mi hermana, por irme siempre a la contraria.

A mis niños, por ser lo mejor que me ha pasado en la vida.

# *AGRADECIMIENTOS*

A mis padres por estar ahí para mí siempre.

A mi hermana por apoyarme incluso cuando peleamos.

A mi familia por ser mi sostén.

A mis primas por ser como son y no cambiar nunca.

A mis niños por sacar lo mejor de mí.

A mis amigos por ser mi tesoro máspreciado.

A mi grupo por permitirme conocerlos y quererlos muchos.

A mi tutora por confiar en mí y apoyarme.

A la AMPP de Corralillo por el apoyo incondicional y la acogida.

A Ledys por enseñarme a creer un poco más en mí.

A todos los que me apoyaron y ayudaron a lo largo de este viaje.

A todos Gracias.

# *RESUMEN*

La cultura informacional es de los temas obligatorios a tratar cuando se habla de obtener desarrollo y eficiencia en los procesos de una organización. Son innumerables las investigaciones que lo reflejan. El presente trabajo acerca al mundo de la Administración Pública a la cultura informacional, en él se realiza una valoración de la Cultura Informacional en la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP). Para el desarrollo del mismo se cuenta con todo el abordaje teórico conceptual que favorece el conocimiento de las ventajas de la cultura informacional y su aplicación obligatoria a todas las instituciones en especial a la administración pública. Se emplea como método rector el etnográfico el cual permite diagnosticar la Cultura Informacional en la AMPP y llegar a su valoración.

## **PALABRAS CLAVES**

CULTURA INFORMACIONAL, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ETNOGRAFÍA, COMPORTAMIENTOS INFORMACIONALES

# *ABSTRACT*

Information Culture is one of the compulsory topics to deal about when there is a try to get a development and efficacy at the organization processes and there are many researching's which reflect that. This work deals about the Public Administration world to the Information Culture. In this investigation and evaluation of the Information Culture is carried out at the Municipal Assembly of Corralillo Parliament (AMPP). For the development of this work we count with all the conceptual an theoretical knowledge which favor the learning of advantages of the Information Culture and it's impel mentation's to all public institutions specially to Public Administration. It is used as a method that allows to diagnostic the Information Culture in the AMPP and afterword's to make an evaluation of it.

## **KEYWORDS**

INFORMATION CULTURE, PUBLIC ADMINISTRATION,ETHNOGRAPHY,  
INFORMATION BEHAVIOR

# TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. LA CULTURA INFORMACIONAL EN EL MUNDO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: ASPECTOS TEÓRICOS CONCEPTUALES</b> .....	<b>18</b>
1.1 La Cultura Informacional: subcultura en una organización. Conceptos y Características.....	18
1.2 Administración Pública. Conceptos y características .....	18
1.2.1 Tendencias Actuales de la Administración Pública.....	26
1.3 La Cultura Informacional en la Administración Pública .....	31
<b>CAPÍTULO II: REFERENTES METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> ....	<b>36</b>
2.1. Enfoque de la investigación .....	36
2.2 Contexto de la investigación .....	36
2.3 Fases de la Investigación .....	41
2.4 Métodos de Investigación.....	44
2.5 Técnicas para la recopilación de información .....	45
2.6 Categoría de Análisis.....	48
2.7 Población y muestra .....	50
2.8 Limitaciones del estudio.....	51
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>53</b>
3.1 Un día común en la AMPP de Corralillo .....	53
3.2 Una semana antes de la Sesión de la Asamblea.....	59
3.3 Valoraciones Generales sobre la Cultura Informacional en la AMPP de Corralillo.....	63
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>69</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>71</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>77</b>

## Indice de figuras

<b>Figura 1.</b> Administración moderna de una organización, centrada en la estrategia y enfocada a las necesidades del cliente. Tomado de <a href="http://es.slideshaer.net">http://es.slideshaer.net</a> .....	23
<b>Figura 2.</b> Tipos de limitaciones a la gestión en el sector público. Tomado de (Ortún 2010) .....	26
<b>Figura 3.</b> Sesiones de trabajo Observadas. Fuente de elaboración: La autora.....	47
<b>Figura 4.</b> Presidenta atendiendo a la población.....	54
<b>Figura 5.</b> Recepción de información vía telefónica.....	55
<b>Figura 6.</b> Expresiones faciales de los entrevistados. ....	58
<b>Figura 7.</b> Entrevistando.....	58
<b>Figura 8.</b> Revisión de los informes de las entidades en la Secretaría. ....	60
<b>Figura 9.</b> Puntualización para la Sesión de la Asamblea. ....	61

## Indice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Listado de las personas seleccionadas para las entrevistas. ....	46
<b>Tabla 2.</b> Grabaciones de las entrevistas. ....	47
<b>Tabla 3.</b> Descripción de la categoría de análisis. ....	49
<b>Tabla 4.</b> Listado de la muestra seleccionada. ....	51
<b>Tabla 5.</b> Descripción CD de las Grabaciones. ....	82

# *INTRODUCCIÓN*

Cultura e información son dos categorías que mantienen una estrecha relación. Esta se manifiesta en las esferas de acción de ambos conceptos. Desde el punto de vista informacional, el conjunto de elementos que conforman la cultura desempeñan diversas funciones en el proceso de comunicación con el fin de transferir información. Esto es para contribuir no solo a moldear, formar los modos de hacer y pensar los valores y hábitos que caracterizan a una determinada comunidad social, sino también para hacerlos perdurables con el paso de las generaciones.

Por tanto, la información está presente en todos los procesos culturales y de interacción social. Es determinante para la creación, desarrollo y perpetuidad de la cultura (Martí 2003).

La participación de la información en estos procesos es significativa, pues el alcance y calidad de ellos dependen de los resultados obtenidos de su uso. Por ello es necesario formar actitudes y hábitos positivos en los procesos de información y además incorporarlos a la práctica cotidiana.

La información existe, se genera, multiplica y se difunde dentro y fuera de las entidades de información, más allá de esfuerzos y tentativas institucionales y profesionales de control, conservación, diseminación orientada y selectiva. Cambiar la manera en que se utiliza la información y construir una cultura de apoyo a la misma es bien difícil.

Los directivos de todos los niveles van descubriendo que la dimensión del cambio que se refiere a la cultura y el comportamiento es a menudo la más difícil de alcanzar. Además, el comportamiento respecto a la información se refiere a como los individuos se acercan a la información y la manejan. Esto incluye buscarla, usarla, modificarla, compartirla, acapararla, e incluso pasarla por alto. En consecuencia, cuando se administra el comportamiento de la información, se intenta mejorar la eficacia global del ámbito de la información de una organización a través de acciones concertadas (Davenport 1999).

## INTRODUCCIÓN

---

A decir de lo anterior, la cultura informacional juega un papel fundamental en todas las esferas de la vida. Por lo que es evidente que las organizaciones de cualquier índole tienen necesariamente que prestarle atención al tema. Se considera imprescindible en la sociedad actual mantener un dominio, una cultura amplia en los temas referentes a las habilidades informacionales y la alfabetización tecnológica necesaria para enfrentar retos que cada día son mayores.

Son varias las tendencias actuales en todas las ramas que ayudan a retomar y realzar las competencias que debe tener cualquier persona en la sociedad de la información. Muchos son los teóricos que han abordado el tema desde infinitos puntos de vista, pero todos han arribado a la misma conclusión. Para lograr desarrollo y eficiencia en toda institución de hoy es preciso desarrollar una cultura de la información acorde con los requerimientos de la sociedad.

En Cuba se han venido dando pasos en relación con lo expresado anteriormente. Aunque el camino es largo, el gobierno se ha pronunciado en la necesidad de la elaboración de una política de información realmente eficiente para el país. Se han tomado alternativas para mejorar sobre todo los procesos de toma de decisiones enfatizando en un sistema de información que ayuden a objetivar los datos con que se cuenta.

El mundo de la administración pública no escapa a la afirmación anterior, por el contrario, se hace completamente obligatorio que el acercamiento de ambos conceptos aumente.

La Administración Pública es un término de límites imprecisos. Comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local. Tiene la función de poner en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata (Torres 2012).

La presencia de una rústica cultura informacional o su ausencia casi totalizada, ha caracterizado la administración pública, igual que se ha hecho presente en todas las empresas, organizaciones e instituciones. En la mayoría de los casos su personal es deficiente a la hora de buscar,

## INTRODUCCIÓN

---

organizar, recuperar, utilizar o compartir la información que generan o adquieren directamente. La Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP) no está ajena a la situación problemática descrita. Por lo que se hace necesario conocer los rasgos que caracterizan su cultura informacional para valorar su correspondencia con las tendencias actuales de la Administración Pública.

En consecuencia con la situación problemática descrita anteriormente se propone como **Problema de Investigación** lo siguiente:

¿Qué rasgos caracterizan la Cultura Informacional en la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP)?

Se define como **Objeto** de la investigación: Cultura Informacional.

Se plantea como **Campo de Acción**: La Cultura Informacional en la Administración Pública.

Se propone como **Objetivo General** del estudio:

Valorar la Cultura Informacional en la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP).

Se enuncian los siguientes **Objetivos Específicos**:

1. Determinar aspectos teóricos conceptuales de la Cultura Informacional.
2. Describir el sistema de la administración pública cubana, particularizando en la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP).
3. Diagnosticar la Cultura Informacional en la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP).

Se plantean las siguientes **Preguntas de Investigación**:

1. ¿Cuáles son los aspectos teóricos conceptuales de la cultura informacional?

## INTRODUCCIÓN

---

2. ¿Cómo está organizada la Administración Pública en Cuba?
3. ¿Cómo está organizada la Administración Pública en la AMPP de Corralillo?
4. ¿Qué característica posee la cultura informacional en la AMPP de Corralillo?

Se presenta como ***Justificación de la Investigación*** lo siguiente:

Es a partir de la *Cultura Informacional* que el hombre adquiere habilidades que facilitan el uso, acceso, manejo, distribución y procesamiento de la información, a través de los ambientes intensivos en los cuales se desarrolla hoy este recurso (Artiles 2000). Para la Administración Pública, al igual que para todas las actividades humanas, adquiere un significado especial, ya que, con un adecuado manejo de la misma se ayudan a solucionar problemas como la descentralización de la toma de decisiones, el incremento de la participación de los empleados, la incorporación de habilidades y comportamientos gerenciales más eficientes. Además de atender y escuchar con mayor atención las necesidades de los miembros de la organización, el incremento del trabajo en equipo, el apoyo a las personas para transformarlos en solucionadores de problemas, el incentivar la excelencia en la comunicación interna.

Todo lo anterior ayuda a mejorar los resultados de la organización y crea un ambiente de trabajo eficiente, enfocado en los usuarios o clientes, en este caso la comunidad. La realización de un estudio de la Cultura Informacional en la AMPP de Corralillo sería favorable, no sólo para la institución en particular sino que se podrían extender los resultados del mismo a las demás organizaciones homólogas para que valoren su estado a partir de sus características propias. Este estudio a través de sus resultados ayudaría los trabajadores a saber dónde encontrar información y valorar su ciclo de vida, valorar la calidad de la información recibida, analizar y sintetizar información para su aprendizaje de por vida, emplear información precisa, exacta, relevante en la toma de decisiones a nivel personal, institucional, educacional, generar nueva información original, relevante, creativa, innovadora y utilizar eficientemente las tecnologías para el tratamiento de

## INTRODUCCIÓN

---

la información (Ponjuan 2010). Hasta donde se conoce esta pesquisa es de las pioneras en la aplicación de la etnografía en las Ciencias de la Información como método de investigación. Por tanto, constituirá una guía metodológica para la aplicación de este método en las investigaciones de las Ciencias de la Información en Cuba.

Durante la revisión bibliográfica realizada se encontraron un conjunto de investigaciones que sirvieron de antecedentes al estudio de la cultura informacional en la AMPP de Corralillo. En el ámbito internacional se encontraron varias iniciativas en la Administración Pública que contribuyen al buen uso de la información en esta esfera, además de la recopilación de varios estudios etnográficos aplicados a diferentes investigaciones, aunque hasta el momento no se encontró ningún trabajo que tratara el tema de la cultura informacional en el campo de estudio. Estas pesquisas constituyen un referente a tener en cuenta el análisis que se realizó.

Fundamentalmente los antecedentes encontrados se dividen de la siguiente manera:

- Convocatorias de cursos que tratan los temas de la información en los gobiernos como por ejemplo:
  - Experto del profesional en gestión documental aplicado al gobierno abierto. Disponible en: <http://www.documentalistas.org/formación/experto>.
  - Gobierno Digital en la era del Gobierno Abierto. Disponible en: <http://www.aecid.org.uy>.
  - Gobierno Abierto y transparencia. Acceso y consumo de datos públicos. Disponible en: <http://www.old.clad.org>.
- Estudios etnográficos en otras áreas que sirven de guía para el diseño de la investigación.
  - Informe etnográfico. Experiencias organizativas en el proceso de formación de la Redcii.

# INTRODUCCIÓN

---

- El interés de la etnografía escolar en la investigación educativa.
- Comunidades y trayectorias de lectura en la biblioteca pública. Un estudio etnográfico en el municipio de Chalco, Estado de México.
- El método etnográfico aplicado al Análisis de Dominio. Un acercamiento desde las Ciencias de la Información.
- Taller de ALFIN (CD) informes sobre cultura.

El trabajo está estructurado en tres capítulos:

En el **Capítulo I** se hace un análisis sobre los aspectos teóricos relacionados con la cultura informacional, la administración pública y sus tendencias actuales, de forma tal que se evidencie el vínculo existente entre todos estos aspectos como soportes teóricos de la propuesta científica.

En el **Capítulo II** se describe la metodología empleada en el desarrollo de la investigación y se valoran los resultados obtenidos con la aplicación de instrumentos a los diferentes departamentos de la AMPP. Todo ello ha permitido determinar cuáles son los rasgos y características de la cultura informacional existentes, vistas no sólo como insuficiencias sino también como potencialidades, lo que sirvió de base para el análisis posterior de las tendencias actuales.

En el **Capítulo III** se realiza el diagnóstico teniendo en cuenta el resultado de la aplicación de los instrumentos y se efectúa una valoración que muestra cómo se encuentra la AMPP en relación con las tendencias actuales evaluadas en el estudio.

A las **Conclusiones** y **Recomendaciones** sigue una exposición de la **Bibliografía** consultada, y varios **Anexos** que contienen imágenes y las técnicas aplicadas durante la investigación.

El estilo a utilizar para la bibliografía será la norma Harvad (2013), empleando el gestor bibliográfico o la herramienta bibliográfica Endnote.

# INTRODUCCIÓN

---

# *CAPÍTULO I*

## **CAPÍTULO I. LA CULTURA INFORMACIONAL EN EL MUNDO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: ASPECTOS TEÓRICOS CONCEPTUALES**

El capítulo hace referencia a la evolución histórica del concepto de cultura informacional así como a sus vínculos con la Administración Pública, por lo que se presentarán los basamentos teóricos que lo sustenta. Además se mostrarán las personalidades más destacadas en el tema de forma cronológica y se presentará un análisis de la situación actual en Cuba.

### ***1.1 La Cultura Informacional: subcultura en una organización. Conceptos y Características***

La cultura es de suma importancia en todas las esferas del desarrollo humano. Es la expresión clara del conocimiento adquirido, con lo que las personas interpretan su experiencia y generan comportamientos. A decir de muchos autores es una de las bases fundamentales de todas las relaciones humanas. Es la clave para el logro de una mayor eficiencia en sus procesos.

Según el criterio de Gloria Ponjuan *"la cultura es información y la transferencia de información o manipulación de la misma define las relaciones sociales que forman la estructura de la sociedad y viceversa, la estructura social determina la cultura al proporcionar el marco en que se produce o se comunica"*(2010, p.6).

Lo anterior invita a reflexionar acerca del tema y deja claro que la cultura está presente en todas las actividades humanas. La cultura organizacional es una de las expresiones más claras de cómo funcionan las instituciones. A través de ella se puede determinar la eficiencia de la empresa y ayuda a mejorarla de ser necesario.

*"La cultura organizacional como un poderoso mecanismo de control, que visa a conformar conductas, homogeneizar maneras de pensar y vivir la organización, introduciendo una imagen positiva de ella, donde todos son iguales, escamoteando las diferencias y conflictos inherentes a un sistema*

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

*que guarda un antagonismo y anulando la reflexión"*(Freitas 1991, p. a:XVIII).

La importancia que tiene la cultura para una organización no entra en discusión porque, no existe una organización sin cultura, ya sea fuerte o débil, visible o no, compartida o rechazada por todos sus miembros, sea o no la más adecuada siempre existe una manera común de hacer, conducirse, a esto se le llama cultura en una organización. La cultura en cualquier clase de organización siempre está presente. Ella es un hecho plural que nace de las relaciones que se establecen entre determinados sujetos o grupos de estos, en las organizaciones, al interactuar con realidades de su quehacer cotidiano (Weick 1985 citado por Sánchez 2006).

Como bien se pudo observar en lo abordado anteriormente, la cultura organizacional es imprescindible para cualquier institución. Un estudio de la misma permite comprender las relaciones de poder, las reglas no escritas, lo que es tenido como verdad, etc. Es el conocimiento de la forma efectiva de resolver problemas laborales cotidianos, es el día a día en cualquier colectivo. Además de ser insustituible en la toma de decisiones que influyan en el desarrollo de la organización. A partir de lo expresado se puede concluir que la cultura informacional es un eslabón primordial en este proceso, como subcultura de la cultura organizacional.

La cultura informacional se define como *"el conjunto de competencias y actitudes que los beneficiarios actuales y potenciales del servicio de información exhiben como factores que facilitan u obstaculizan la misión de una organización, los fines de la gestión y el aprovechamiento de los recursos comprometidos"*(Páez 1990, p. 24).

*"Se entiende como el modelo de comportamiento y actitudes que expresan la orientación de la empresa hacia la información"* (Davenport 1999, p.104).

Los autores anteriores concuerdan en que la cultura informacional es un conjunto de competencias y habilidades que facilitan el trabajo en una

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

organización, todos con el fin de aprovechar al máximo los recursos humanos e informacionales fundamentalmente. Son conceptos básicos y reflejan la época en que fueron emitidos, muestran el desarrollo de las organizaciones en la década de los 90 en el tema.

Por ser una definición que se ajusta plenamente a los requerimientos de la investigación en curso, la autora se suscribe al concepto aportado por Davenport en 1999. Pues se adecua perfectamente al objeto de estudio y al método que se seleccionó para realizarlo.

La autora costarricense Saray Córdova expone que cultura de información está relacionado con las costumbres que la persona tiene, y por ello es importante incorporar aquí el concepto de habilidades y hábitos, pues estos se presentan cuando las personas asimilan e interiorizan esas manifestaciones como propias y ejecutan sus acciones como parte de su comportamiento normal. De aquí que la *"cultura de información será aquellos hábitos, costumbres y habilidades que la persona desarrolle después de un proceso educativo que abarca no solo la educación formal, sino también el ambiente familiar y social que le rodea"*(Córdova 2003, p.33).

En el caso particular de esta autora retoma tres conceptos que se han presentado indistintamente con anterioridad. Muestra la relación entre las costumbres, hábitos y las habilidades y su importancia para la sociedad. Además refleja que la formación recibida es crucial para la adquisición de la misma.

*"Cultura Informacional es crear, provocar esas relaciones sociales, es indispensable para masificar las condiciones que vayan sembrando las condiciones donde determinados actores pueden ejercer la función de agentes de cambio"*(Ponjuan 2010, p.6).

La cultura informacional como expresa la autora anterior, constituye una categoría jerárquicamente superior a la de alfabetismo informacional. El

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

proceso continuo de alfabetización, crea ese patrón que provoca una constante aproximación al cambio, esa cultura.

El término Cultura Informacional es de los más abordados en la literatura. Son innumerables las definiciones que navegan en la comunidad científica como se evidenció con el anterior análisis, pero todos concuerdan en un punto: La Cultura Informacional es un concepto básico para el desarrollo eficiente de toda organización actual, constituye un elemento esencial en el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento.

La cultura de la información puede ser abierta o cerrada, atenerse a los hechos o basarse en los rumores e intuición, enfocarse hacia los aspectos internos o externos, centrarse en el control o en delegar facultades. La cultura de la información de una compañía también incluye las preferencias organizacionales por ciertos tipos de canales o medios de información, por ejemplo, las comunicaciones personales frente a las telefónicas o las teleconferencias(Davenport 1999).

La ausencia de una cultura de información posee los mismos efectos de un alto índice de analfabetismo funcional en un país, las personas no podrán profundizar en la interpretación de los mensajes o favorecer la recepción de la comunicación oral, en contra del uso que le puedan dar a la información que manejan. Lo que trae como consecuencia que(Córdova 2003):

1. Preguntarían por el sentido de aquel texto que está expuesto en un cartel.
2. Navegarían por Internet pasando de un sitio a otro sin capacidad para seleccionar los que realmente le interesan, o se detendrían en aquellos que solamente lo entretienen.
3. Serían asiduos clientes de la televisión comercial, pero no así del texto escrito.
4. Posiblemente utilizarían un multimedio con un repaso superficial por su forma, sus imágenes, su sonido.

# MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

La cultura informacional es una categoría que se encuentra presente en todas las esferas de la vida, por lo que la Administración Pública no queda exenta de ello.

## **1.2 Administración Pública. Conceptos y características**

La palabra *Administración* proviene del latín *ad* (hacia, dirección, tendencia) y *minister* (subordinación, obediencia, al servicio de), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro, estar al servicio de otro (de la sociedad, haciéndola más productiva (eficiencia, para el cumplimiento de sus objetivos (eficacia) (Chiavenato2004).

*"La Administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad"*(Münch y García 2009, p.33).

Los autores anteriores definen la Administración bajo los mismos preceptos. Concuerdan que es, en esencia, una ciencia social que de una forma u otra es la encargada de hacer efectivo el ciclo de vida de la gestión dentro de una organización. Además que están de acuerdo que es de suma importancia para el logro de beneficios considerables acorde con los fines de la institución en cuestión.

En la Fig. 1 que se muestra a continuación se hace referencia a la Administración moderna de una organización, centrada en la estrategia y enfocada a las necesidades del cliente. Esta estrategia ha ido cobrando auge según el mundo empresarial ha avanzado en los estudios de usuarios/clientes y sus necesidades para estar a tono con la época y sus cambios drásticos.

# MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN



**Figura1. Administración moderna de una organización, centrada en la estrategia y enfocada a las necesidades del cliente. Tomado de <http://es.slideshaer.net>.**

Al decir del autor anterior Terry (1865) la Administración posee características peculiares que son indispensables como:

- Universalidad, el fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control.
- Especificidad. Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica.
- Unidad temporal. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.
- Unidad jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración.
- Valor instrumental. La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

- Amplitud de ejercicio. Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc.
- Interdisciplinariedad. La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo. Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología, filosofía, antropología, ciencia política.
- Flexibilidad. Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

Después de tener claridad en lo que es Administración se intentará a continuación conceptualizar que sería Administración Pública y cuáles serían sus particularidades en una organización de esta categoría. Todo esto con el objetivo de poder diagnosticar con mayor veracidad el caso de estudio que ocupa la investigación.

*"Administración Pública es un sintagma de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local"* (Diez 1977, p.20).

Por su función, la Administración Pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial, que lo hacen de forma mediata. Se encuentra principalmente regulada por el poder ejecutivo y los organismos que están en contacto permanente con el mismo.

Como bien se expresa anteriormente, la Administración Pública no es más que la unión o acercamiento del pueblo al Estado, representa el poder legislativo y judicial. Es la representación de las masas en el gobierno y la garantía de que se tomen en cuenta en alguna medida sus necesidades e inquietudes en la toma de decisiones que afecten a la mayoría.

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

La Administración Pública, en tanto estructura orgánica, es una creación del Estado, regulada por el derecho positivo y como actividad constituye una función pública establecida por el ordenamiento jurídico nacional. Pero tanto la organización como la función o actividad reúnen, además, caracteres técnico-políticos, correspondientes a otros campos de estudio no jurídicos, como los de la teoría de la organización administrativa y la ciencia política. Por lo tanto la noción de la administración pública dependerá de la disciplina o enfoques principales de estudio (el jurídico, el técnico o el político), en virtud de no existir, como ya se ha señalado, una ciencia general de la administración pública capaz de armonizar y fundir todos los elementos y enfoques de este complejo objeto del conocimiento (Moreno 1980).

Además, en la bibliografía se puede encontrar el término como Gestión Pública y se refiere a lo mismo. Se define como "*gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido*" (Ortún 2010, p.10).

El autor que se cita a continuación posee un criterio más amplio de lo que significa el término Gestión Pública, a su entender y apoyado por un amplio debate de expertos en el tema que producto a la novedad del mismo se ha suscitado en la web, plantea lo siguiente.

La Gestión Pública es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la Administración Pública para lograr los objetivos de desarrollo o bienestar de la población. También se define como el ejercicio de la función administrativa del gobierno (Shaajumo 2011).

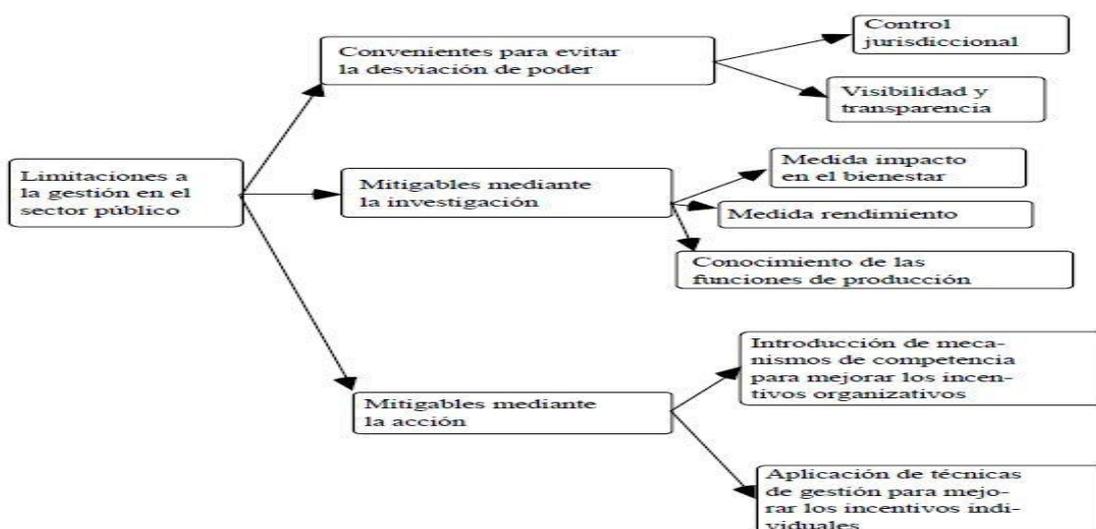
Al decir del propio autor Shaajumo, los conceptos básicos que lo componen son (2011):

- Gobierno: Conjunto de personas que tienen la capacidad de regir el destino de un país.
- Administración Pública: Conjunto de personas, recursos, procesos e instrumentos que se aplican para ejercer el gobierno.

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

Según lo expresado anteriormente la Gestión Pública integra la Administración ya que gestionar es mucho más que solo administrar. En este sentido hay que tener en cuenta que se relacionan las funciones de los dos componentes esenciales el gobierno y la administración pública en sentido general. Pero eso no determina que el término sea empleado como sinónimo del anterior en mucha de la bibliografía consultada.

Shaajumo(2011)continúa diciendo que en el sector público administrativo la gestión se complica respecto al sector públicoempresarial por la mayor dificultad para medir rendimientos, el control jurisdiccional constante, una visibilidad y transparencia de la actuación pública más elevada que la de la actividad privada, la multiplicidad de objetivos y la mayor ambigüedad de la tecnología (acerca de cómo el Ministerio de Asuntos Exteriores produce "estabilidad en el Mediterráneo", por ejemplo).



**Figura 2. Tipos de limitaciones a la gestión en el sector público. Tomado de (Ortún 2010)**

Como se observa de forma sintética en el gráfico anterior son varias las limitaciones que se encuentran en el campo de la Gestión Pública. Están referidas fundamentalmente a la idea de que hay que mejorar el control, la veracidad y visibilidad de la información que requiere la comunidad en cuanto a proyectos, presupuesto, actividades realizadas y la respuesta a las inquietudes planteadas. Además de priorizar el rendimiento y crecimiento del gobierno.

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

Después del análisis realizado acerca de la Administración Pública y sus principales características, se logró constatar que la cultura informacional y su estudio a profundidad es inevitable para perfeccionar el trabajo en este escenario. La necesidad imperante en la "sociedad de la información" de contar con un personal capacitado y alfabetizado en los temas de informacionales y los avances tecnológicos es primordial. En el siguiente acápite se constatan como las nuevas iniciativas sobre la administración pública, dependen en gran medida de la cultura informacional que posean dichas instituciones.

### **1.2.1 Tendencias Actuales de la Administración Pública**

Existen dos tendencias fundamentales actualmente, el **E-Gobierno** y los llamados **Gobiernos Abiertos (GA)**. Ambas son alternativas para mejorar la comunicación entre el pueblo y sus gobernantes. Tienen como base el trabajo con la información y la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)(E-gobierno: conceptos de gobierno electrónico 2011).

La primera de estas tendencias es el **E-GOBIERNO O GOBIERNO ELECTRÓNICO**, como también se le conoce. Es considerado *"la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno"*(E-gobierno: conceptos de gobierno electrónico 2011, p.1).

Bajo este punto de vista, el Gobierno Electrónico basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana (Naser 2011).

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

El Gobierno Electrónico es el uso de TIC para promover un gobierno más eficiente y más eficaz, para facilitar los servicios del gobierno y hacerlos más accesibles, para permitir un mayor acceso público a la información, y para hacer al gobierno más responsable ante los ciudadanos (E-gobierno: conceptos de gobierno electrónico 2011).

Esta iniciativa busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales. Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos y utiliza intensamente las TIC, sin embargo es importante tener presente que gobierno electrónico es en definitiva un medio, no un fin en sí mismo. Pretende elevar la importancia y el rol que cumple el adecuado manejo de la "información" dentro de la Administración Pública, suponiendo que un gobierno electrónico enmarcado en la Planificación Estratégica de cada institución y de la mano con las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, puede llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.

El gobierno electrónico persigue incrementar la transparencia y eficiencia del sector público, proveer medios ágiles de información y comunicación para los ciudadanos. Asegurando el desarrollo sostenible. Deber ser sin lugar a dudas oportuno, en relación al tiempo, idóneo, en relación a la adecuación, seguro, con plataforma y usuarios, transparente, en cuanto a su eficiencia y eficacia, así como en el acceso a sus presupuestos y ejecuciones, serio, debe además garantizar la probidad, ser satisfactorio al ciudadano. En cuanto a calidad, oportunidad y debe promover la excelencia.

Alguna de las ventajas de la implementación de esta alternativa y con las cuales la cultura de información incide directamente son (Perdomo 2010):

- Disminución del tiempo de las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos. Eficiencia y Eficacia.
- Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales.

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

- Transparencia en la gestión pública.
- Auditabilidad de gestión, acceso y flujo de información continuo.
- Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente.
- Afianza la gobernabilidad.
- Fortalece la Democracia participativa y representativa.
- Contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Como se pudo ver en el análisis anterior esta tendencia ayuda a mejorar la comunicación entre la ciudadanía y el gobierno. Logra que la información sea lo más veras y accesible posible. Mejora el desarrollo del gobierno y aumenta la transparencia en sus acciones además agilizar los trámites y respuestas de las inquietudes de los ciudadanos. Se demuestra la importancia y la necesidad de las habilidades de información con las que debe contar de una persona alfabetizada en información (donde buscar, como organizar, como evaluar y como comunicar información). Las cuales son imprescindibles en la sociedad actual y sobre todo sin lugar a dudas en la Administración Pública y sus nuevas tendencias.

Por otro lado se encuentra la tendencia que se hace llamar **GOBIERNOS ABIERTOS** (GA) es un gobierno que abre sus puertas al mundo, co-innova con todos, especialmente con los ciudadanos; comparte recursos que anteriormente estaban celosamente guardados, y aprovecha el poder de la colaboración masiva, la transparencia en todas sus operaciones, y no se comporta como un departamento o una jurisdicción aislada, sino como una estructura nueva, como una organización verdaderamente integrada y que trabaja en red(Lathrop y Ruma 2010).

*El Gobierno Abierto entraña una relación de doble vía entre ciudadanía y estado, posibilitada por la disponibilidad y aplicación de TIC (tecnologías de la información y el conocimiento) que facilitan múltiples interacciones entre actores sociales y estatales, y se traducen en vínculos más transparentes, participativos y colaborativos (Oszlak yKaufman 2014, p. 7).*

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

Se han definido 7 categorías fundamentales por los autoresmencionados anteriormente (2014):

1. Ampliar la información pública disponible para la ciudadanía
2. Garantizar y mejorar el ejercicio del derecho a la información pública
3. Mejorar el acceso a los servicios públicos y sus canales de entrega
4. Proteger los derechos de usuarios y funcionarios
5. Incrementar la transparencia de la gestión pública
6. Promover la participación ciudadana en la gestión estatal
7. Aumentar la capacidad institucional para una gestión abierta.

Los esfuerzos de gobierno abierto se enmarcan en el propósito de fortalecer los sistemas democráticos, incrementar los niveles de confianza de la ciudadanía en las instituciones políticas, potenciar la participación y el compromiso cívico, y mejorar la calidad, eficacia y eficiencia de los gobiernos y sus administraciones públicas, bajo principios de equidad, integridad y transparencia (Ramírez y Dassen 2012).

De todo lo analizado se puede concluir que ambas tendencias buscan la mayor transparencia posible en las actividades del gobierno. Además pretenden mejorar la comunicación, que la gestión sea más abierta. Se intenta que la ciudadanía pueda resolver sus inquietudes con mayor rapidez. Algo que tienen en común y es significativo, ambas proponen el uso de las TIC para el logro eficiente de sus objetivos y le dan un carácter relevante a la información tanto la que se genera como la que se adquiere de los procesos y el intercambio con los ciudadanos. Sin embargo, para respaldar estas iniciativas, la ciudadanía y los gobiernos deben entender y ubicar a la información como eje central y como recurso estratégico para su desarrollo. Por ende, poseer una cultura informacional resulta la vía ideal para enfrentar los nuevos derroteros de la administración pública actual.

## **1.3 La Cultura Informacional en la Administración Pública**

Como bien se expresó en el epígrafe anterior, en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, se han dado pasos de avances significativos en el uso de la información en los gobiernos. Se evidencia en las nuevas iniciativas progresistas las intenciones claras de hacer los gobiernos más abiertos, transparentes y veraces en la información que ofrecen a los ciudadanos. Se encontraron antecedentes que vinculan a la cultura informacional – o las temáticas de información- a la administración pública.

Uno de los ejemplos es el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Este imparte cursos como parte de las iniciativas de “Gobiernos Abiertos”. Los temas fundamentales están asociados al uso y manejo de toda la información que se genera o se obtiene en la Administración y Gestión Pública.

Ejemplos de lo anterior son:

- **Curso "Gobierno Abierto y Transparencia. Acceso y Consumo de Datos Públicos"**: Persigue los siguientes objetivos: Primero proporcionar a los participantes un panorama actualizado del concepto de Gobierno Abierto. Segundo analizar las principales tendencias con un abordaje teórico y práctico y por ultimo desarrollar y compartir conocimientos y habilidades sobre el impacto que pueden tener la implementación de políticas de transparencia en nuestros países.
- **Curso "Gobierno Digital en la era del Gobierno Abierto"**: tiene por objetivo central entregar un panorama global de los conceptos, herramientas e impactos que la disciplina del gobierno electrónico y del gobierno abierto han tenido en los procesos de modernización de la gestión pública y a sus beneficiarios directos que son los ciudadanos, las empresas y el propio sector público.

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

- **Diplomado en Gestión Documental aplicada al GA:** se persiguen los objetivos siguientes:
  - Eliminar barreras que bloquean el intercambio de información entre instituciones y sistemas.
  - Mejorar la elaboración, normalización y distribución de todos los documentos oficiales.
  - Coordinar e implementar sistemas y redes de Gestión Documental que busquen la optimización y desarrollo del Gobierno Abierto.

Otra muestra es el observatorio español llamado Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE). Vale la pena destacar el proyecto llamado Gob. 247 y su "Manual de Gobierno Abierto para América Latina y el Caribe". (Manual de Gobierno Abierto Para América Latina y el Caribe 2014).

Indagando un poco más en el tema se detectó la "**Carta iberoamericanade Gobierno Electrónico**". Fue aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y reforma del estado.

Todo lo anterior sucede en el mundo mientras que en Cuba se dan pasos de avance en el tema de la Información en la Administración.

Algunos ejemplos se encuentran en la Educación Superior, (Duque 2005; Gestión de la información y el conocimiento 2012; Mulet 2012). Una iniciativa que vale la pena destacar por su importancia sería la existencia de un análisis del índice de desarrollo del gobierno electrónico(IDGE) en Cuba y su comparación con distintas regiones y países. Este índice fue establecido por las Naciones Unidas y la investigación se llevó a cabo en la Universidad de La Habana (Armas y Armas 2010).

Retornando al tema, en la Administración Pública particularmente se evidencia a través de los Diplomados de Administración Pública que se le

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

imparten a los cuadros de todo el país. Entre los temas que reciben los cuadros en la X Edición del Diplomado destaca Las Tecnologías de Información en la gestión de la Administración Pública. Se hace referencia a todos los procesos y tecnologías de la información. Se imparten temas referentes a la búsqueda y recuperación de información, gestión documental dentro del gobierno, los sistemas de información en el gobierno así como el gobierno electrónico, etc.

A continuación se presentan ejemplos concretos de la aplicación de e-gobierno o gobierno electrónico en diferentes instituciones cubanas.

- El portal del ciudadano cubano: Fue elaborado por la Oficina para la Información y su dirección electrónica es: [www.ciudadano.cu](http://www.ciudadano.cu).
- El sitio del Ministerio del Trabajo y la Seguridad Social: Su dirección electrónica es: [www.mtss.cu](http://www.mtss.cu).
- El sitio de la Oficina Nacional de Estadísticas (O.N.E): Su dirección electrónica es: [www.one.cu](http://www.one.cu).
- El sitio web de la Asamblea Provincial y el Consejo de la Administración: La dirección electrónica es: [www.ch.gov.cu](http://www.ch.gov.cu).

Por otra parte, ha habido un pronunciamiento del gobierno a fomentar la creación de la Política Nacional de Información (PNI). La cual no es más que la concertación de la acción nacional en torno a la generación, recolección, organización, comunicación y asimilación de la información que el país requiere para modernizar sus procesos de desarrollo y afianzar la dirección del progreso. (Política Nacional de Información 2003).

La cultura informacional en la Administración Pública cubana pudiera verse favorecida o fomentarse con mayor incidencia, si la PNI así lo estableciera, sin embargo, el citado documento solo establece los conceptos asociados a la información y no brinda ningún tipo de regulación que indique cómo se debe desarrollar el trabajo con la misma.

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

---

Decreto-Ley No. 281, de fecha 8 de febrero del 2011 es la instauración del Sistema de Información del Gobierno. El Decreto No. 298, Reglamento del decreto-Ley 281, establece todo el procedimiento referente a atribuciones y obligaciones del Presidente del Consejo de Información del Gobierno, del Vicepresidente, del Secretario, y de los demás miembros, de los actos de sesiones y reuniones, de los miembros invitados a estos eventos, de las actas y acuerdos adoptados, y en especial el contenido y clasificación de la documentación que se emite por el referido Consejo. (Decreto-Ley No. 281 2011). Este decreto presenta la instauración de un sistema a nivel central del gobierno y además órganos de gobierno populares en la base.

Otro contexto que favorecerá el desarrollo de una cultura de información adecuada en la Administración Pública lo constituye la Resolución 60 de la Contraloría General de la República en el año 2011. La misma plantea cinco parámetros fundamentales para el control interno de las entidades. Estos parámetros son: Ambiente de Control, Gestión y prevención de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión y monitoreo.

Con lo anterior se intentó realizar un boceto de la situación actual en el contexto internacional y lo que sucede en Cuba con los temas de cultura informacional o gestión de la información, como se le reconoce en la mayoría de los casos analizados. Se puede concluir parcialmente, teniendo en cuenta la bibliografía consultada del tema hasta el momento, que en Cuba todavía queda mucho camino por andar en cuanto a cultura de información en la Administración Pública aunque se evidencia un avance significativo sobre todo en la capital.

En el siguiente capítulo además de presentar y describir la metodología a utilizar en la investigación, se recrea la situación de la AMPP de Corralillo.

## *CAPÍTULO II*

## **CAPÍTULO II: REFERENTES METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente capítulo muestra el diseño metodológico de la investigación. Se exponen las perspectivas de la investigación, los métodos y las técnicas empleadas. Además se determina población del estudio así como la muestra seleccionada. También se realiza una caracterización de la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo como base para el estudio.

### ***2.1. Enfoque de la investigación***

La presente investigación es de tipo descriptiva con enfoque cualitativo el cual se caracteriza por “la utilización de técnicas que permitan recabar datos que informen de la particularidad de las situaciones, permitiendo una descripción exhaustiva densa de la realidad concreta objeto de la investigación” (Rodríguez, Gil y García 2006). La anterior definición se establece a partir de la revisión bibliográfica realizada con respecto al tema porque tiene como finalidad determinar los elementos necesarios para evaluar la cultura informacional existente en la AMPP de Corralillo.

El aspecto cualitativo se muestra con la correspondencia de esta tesis con las características de las investigaciones cualitativas, que supone la aplicación de múltiples métodos basados en la inducción-interpretación y la perspectiva holística de los investigadores durante el proceso de recogida de información. Se utilizaron la observación y la entrevista como técnicas fundamentales. La recolección de los datos se llevó a cabo según el procedimiento cualitativo estándar que prescinde de mediciones numéricas sino que emplea más bien el discurso teórico.

### ***2.2 Contexto de la investigación***

#### **“Descripción de la Administración Pública en Corralillo. La Asamblea Municipal del Poder Popular (AMPP).”**

La Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo (AMPP) es una institución con carácter no lucrativo, que se fundó el 31 de octubre de 1976.

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

Con la nueva división política administrativa quedó integrada por 64 delegados, distribuidos en 8 consejos populares y 2 circunscripciones directas. Desde sus orígenes, se le destinó el espacio en el cual está situado hoy, un edificio que fue reparado completamente hace algunos años. Antes del triunfo revolucionario esta edificación era utilizada para el Ayuntamiento del antiguo gobierno. Tiene su ubicación en la calle Leoncio Vidal #58 /Martí y Rafael Izquierdo. En él se encuentran como anexos la oficina de multas, la oficina de combatientes, el CITMA y la defensa civil, que aunque comparten el local no poseen relación directa con la institución. Su primer presidente fue Osvaldo Fariña al que le correspondió enfrentar la etapa de la asimilación del pueblo a todos los cambios que se produjeron después del 59.

La AMPP está estructurada de la forma siguiente: cuenta con 6 Comisiones Permanentes de Trabajo que la auxilian en la realización de sus actividades y especialmente para ejercer el control y la fiscalización de las entidades de subordinación municipal y de las demás correspondientes a otros niveles de subordinación. Dichas comisiones la integran 62 delegados que representa el 96,8 %. Además cuenta con 8 consejos populares, de ellos 3 urbanos y 5 rurales, también cuenta con un Órgano Administrativo que lo integran 21 miembros, los cuales están divididos por funciones, cada vicepresidencia posee sus propias entidades por la cual responder. Son 7 los vicepresidentes:

- Primera Vicepresidenta del CAM.
- Vicepresidente de Distribución.
- Vicepresidente de Economía.
- Vicepresidente de Defensa.
- Secretaria.
- Director de Salud.
- Director de Educación.

La misión que persigue está acorde con la misión del municipio y fue extraída de la "Estrategia de desarrollo del municipio 2011-2015". La

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

misma fue aprobada por el Consejo de la Administración de Corralillo y plantea lo siguiente: impulsar y promover las prioridades del desarrollo económico y social, generalizando los resultados de la Ciencia e Innovación Tecnológica lo que permite perfeccionar el sistema de dirección territorial con amplia participación del pueblo, que posibilite la elevación de su calidad de vida, elemento primordial en la construcción de nuestra sociedad Socialista en el Municipio, apoyándonos en la unidad , patriotismo, honradez, comprometimiento político y creatividad de nuestros cuadros.

Su visión está relacionada con lo que se quiere lograr para el desarrollo local del municipio: pretende lograr la consolidación del desarrollo socioeconómico del territorio aprovechando la coyuntura nacional e internacional, priorizando la preparación para la defensa de la patria y la localidad, baluarte indispensable para el mejoramiento humano, mejorando los valores de patriotismo, unidad, camaradería, honradez en nuestros trabajadores y la prestación de los servicios de las Empresas para de esa forma mejorar la calidad de vida de nuestro pueblo para el 2015.

El objetivo fundamental que persigue esta institución es atender y resolver las inquietudes de la población del municipio, representar a los habitantes en las reuniones que se efectúan en la provincia y la nación, planteando sus problemas y potenciar el desarrollo local de municipio.

La AMPP es una institución con características especiales porque ella se debe a la población, y todos sus objetivos y estrategias se subordinan al municipio que serían, en un vocabulario técnico, sus usuarios, pero a su vez, son su razón de ser y sus máximos controladores.

En la AMPP laboran un total de 52 trabajadores en 14 diferentes departamentos como son:

- Presidencia
- Vicepresidencia
- Secretaría de la AMPP

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

- Secretaría del Consejo de la Administración (CAM)
- Departamento de Atención de la Población
- Vicepresidente del CAM de Distribución
- Vicepresidente del CAM de Defensa
- Vicepresidente del CAM de Economía
- Departamento de Informática
- Departamento de Cuadros
- Departamento de Economía
- Oficina de Control de Información Clasificada (OCIC)
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Atención a Combatientes.

Cuenta con computadoras en todos los departamentos, las cuales suman un total de 29, de ellas funcionan actualmente 25. Estas máquinas facilitan el trabajo, de ellas solo no están conectadas en red siete, cuatro que se conectan entre si y solo dos que no poseen ningún tipo de conexión. Todos poseen correo interno excepto el departamento de Cuadros y el de Defensa porque se les prohíbe por orientación y seguridad. Posee acceso a Intranet y a Google pero con navegación en la red cubana. Las máquinas que pertenecen al departamento de economía están fuera de la red por cuestiones de seguridad. La información que se genera en el centro va dirigida específicamente a todo lo relacionado con las funciones que realizan cada una de las áreas conformadas por las vicepresidencias y apoya además al desarrollo en general del Municipio.

En la institución se recibe la prensa nacional y provincial. El periódico Granma llega con frecuencia diaria pero solo un ejemplar que se mantiene en la presidencia. Mientras que del resto se reciben según la frecuencia de distribución, el Juventud Rebelde son dos ejemplares, uno destinado al

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

comité de base de la UJC y otro para la oficina de la Presidenta. Del Trabajadores se recibe una vez a la semana tres ejemplares que se distribuyen entre el Sindicato, Recursos Humanos y la Oficina de la Presidenta.

Las leyes, regulaciones y legislaciones por las que se rige la AMPP se reciben en su mayoría en soporte digital, vía correo. En ocasiones se recibe la Gaceta Oficial en soporte duro. Estas serían a groso modo las vías más comunes por las que recibe información el personal de la Asamblea, sin dejar de mencionar los matutinos y demás actividades informativas que se desarrollan en el centro.

Una de las vías más significativas por las que se recibe información, y la que posee mayor importancia para el trabajo de la Asamblea, es la población. Pues esta es su razón de ser y se deben a representar y resolver en la medida las posibilidades sus necesidades e inquietudes. Las empresas, organismos e instituciones territoriales son las suministradoras de información más altas con las que cuenta la AMPP.

En los departamentos se maneja información diferente pero relacionada entre sí. Cada vicepresidencia posee sus funciones específicas pero debe tener conocimiento sintético de lo que sucede en los demás sobre todo en relación a los planteamientos recogidos de la población. Se evidencia un uso perceptible de las habilidades de información, aunque no llegan a las de una persona alfabetizada en el tema. Saben dónde buscar, cómo organizar, de cierto modo cómo evaluar y como comunicar información en la mayoría de los casos, pero a veces no lo realizan de la mejor forma posible.

Los intentos por mejorar la comunicación entre el gobierno y la comunidad son varios, de ahí que esté en proceso de elaboración una estrategia de comunicación para la entidad. Este estudio será de gran ayuda para perfeccionar el proceso, sobre todo cuando se trata de llevar al pueblo las respuestas a sus inquietudes y los resultados de las Asambleas, entre otras informaciones que en la actualidad se quedan en el camino y no llegan a su destino final, la ciudadanía.

### **2.3 Fases de la Investigación**

A continuación se realiza una breve descripción de las etapas por las que transcurrió la investigación según el criterio de Sampieri en la cuarta edición de su libro "Metodología de la investigación" del 2006.

Etapa # 1: Revisión Bibliográfica.

Como etapa inicial se llevó a cabo un proceso de revisión bibliográfica de la teoría abordada con anterioridad por especialistas en el tema. A partir del cual se planteó el tema de investigación, generado por una fuente personal (en este caso la autora, quien detectó la necesidad durante sus períodos de prácticas laborales en la institución). Se obtuvieron los datos iniciales para la confección del marco teórico. Los cuales permitieron identificar conceptos básicos de cultura informacional, sobretodo, en la administración pública que se intenta construir hoy en el mundo. Aspecto al que en Cuba no se está exento.

En este caso se contó con el criterio de personalidades representativas como Ponjuan, Córdova, Davenport, entre otros, los cuales poseen diferentes puntos de vista pero la misma esencia cuando se trata de cultura informacional. Además se visitaron sitios web en los cuales se ponía en evidencia la importancia de la unión de ambos conceptos como por ejemplo: "el portal del ciudadano cubano", "el sitio del Ministerio del Trabajo y la Seguridad Social", "el sitio de la Asamblea Provincial de Ciudad de La Habana", todos en Cuba, los cuales prueban los esfuerzos para aumentar la transparencia en las labores gubernamentales. Mientras que en el extranjero se consultaron sitios como el de la CELAC, Gob. 247, etc. Todos muestras de la importancia de las tecnologías y la INFORMACIÓN para el desarrollo del mundo actual en especial de la administración pública.

Con la construcción del marco conceptual, se orientó el proceso de recogida y análisis de los datos, para lo cual se elaboraron las guías de observación que incluirían los aspectos medulares de cada indicador a diagnosticar. En

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

esta etapa fue necesaria la revisión de varios documentos acerca del método etnográfico, pues constituye el método rector de la investigación.

Además se tuvieron en cuenta un número significativo de investigaciones anteriores que sirvieron de ejemplo para elaborar las guías de observación. Se delimitaron aspectos del diseño como las preguntas de investigación, el contexto investigativo, la muestra, etc. Se analizó la viabilidad del estudio así como las posibles limitantes.

### Etapa # 2: Recopilación de Datos.

En esta etapa se pasó a la inmersión en el campo de estudio. Se contó con la ayuda de múltiples fuentes de información personal, previamente seleccionada según criterios establecidos por la propia investigadora. Aquí se tuvieron en cuenta las siete fases con que cuenta el método rector de la investigación (etnográfico), según Pulido y Prados (1999).

Las fases de la etnografía que el autor anterior define en su estudio son las siguientes:

1. Selección del diseño: en esta fase se seleccionó a que fenómeno o proceso se le iba a aplicar el método. En este caso se decidió que sería a la Cultura Informacional de la AMPP de Corralillo a través de tres indicadores fundamentales: compartir información, manejo de la sobrecarga de información y manejo de los significados múltiples.
2. Determinación de las técnicas: en este punto se escogieron según lo planteado por el método, las técnicas que más se ajustaban a la investigación y su objeto de estudio. Por eso, se seleccionaron la observación directa, las entrevistas y las grabaciones como las técnicas idóneas para la recopilación de los datos en este estudio.
3. Acceso al ámbito de investigación: se comprueba la disposición de la institución a participar del estudio, se pidieron las autorizaciones necesarias para la cooperación del personal, para que de esta forma los datos obtenidos en la aplicación de las técnicas fueran lo más acertadas posibles y sus respuestas reales. **(Ver anexo 1)**

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

4. Selección de los informantes: luego de tener cumplida todas las fases anteriores se procedió a seleccionar la muestra a la cual se le practicarían las entrevistas y los departamentos que serían más factibles para la investigación observar por ser los que más datos aportarían. En este caso se determinaron que los departamentos serían: la secretaría de la AMPP, la secretaría del CAM, la presidencia, y además a todos los vicepresidentes de los demás departamentos.

5. Recogida de datos y la delimitación de la duración de la estancia en el escenario: en este aspecto se procedió a la recogida de la información y la definición del tiempo que durarían las observaciones. Por lo mismo se determinó que las observaciones serían en el período de prácticas laborales.

Otro momento donde se realizó la recogida de datos fue en la semana anterior a la realización de la asamblea. En ella los directivos de todos los organismos entregan a la secretaría de la Asamblea un informe de lo que han avanzado en la solución de los planteamientos de la población, lo que les falta y sus incumplimientos hasta la fecha. Estas asambleas se realizan cinco veces al año y son con el objetivo de que los delegados lleven a sus electores los resultados de las mismas. Se escogieron por ser los períodos donde más información se maneja en la AMPP. Además se participó directamente en las Asambleas para observar sobre todo las formas en las que se presenta la información a los delegados.

6. Procesamiento de la información recogida: se procesaron los datos llegando a conclusiones que conformaron el diagnóstico de la cultura informacional en la AMPP de Corralillo.

7. Elaboración del informe etnográfico: en el caso de esta investigación el informe etnográfico está contenido en el Capítulo III. Análisis de Resultados.

A modo de aclaración, el diagnóstico de la cultura informacional de la AMPP se efectuó a través de las fases planteadas por el método rector. Se siguieron cada una teniendo en cuenta los indicadores que plantea el concepto al cual se suscribe la investigación.

Etapa # 3: Análisis de los resultados.

Una vez recogida la información personalizada y concluida la documentación sobre cómo funciona dentro de la AMPP de Corralillo la cultura informacional y sus indicadores; se procedió a la realización del diagnóstico y las valoraciones que se desprenden de los resultados obtenidos al analizar los datos recogidos.

## **2.4 Métodos de Investigación**

### **Nivel teórico:**

Analítico-Sintético: Del total de fuentes y recursos consultados al término de la etapa informativa, se analizó y sintetizó aquella información de mayor relevancia y utilidad para elaborar la propuesta final del trabajo con respecto a lo relacionado con la cultura informacional y la administración pública.

Inductivo-Deductivo: Se empleó para analizar e inferir los datos obtenidos a partir de una previa revisión bibliográfica y de las entrevistas realizadas, lo cual permitió construir las teorías expuestas acerca del estado en que se encuentra la cultura informacional en la AMPP de Corralillo.

### **Nivel Empírico:**

- **Etnografía** (Romero 2012):

Se encarga de develar los significados de las acciones emprendidas por las personas dentro de sus grupos sociales, aportando desde una visión holística la percepción más convincente para la indagación y comprensión de las interacciones e interrelaciones sociales.

Este método se aplica con el objetivo de describir la cultura, con una participación de la investigación en la vida diaria de un grupo cultural definida sobre un período de tiempo prolongado; describir la cultura conocimiento compartido y entendimiento de sentido común de los miembros de un grupo que determinan un comportamiento apropiado en tal escenario (Domínguez 2007; Mosquera 2008; Muela 2004; Turpo 2008).

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

En el caso de este estudio se empleó como método rector y se utilizó con el objetivo de recopilar la mayor información acerca de la cultura informacional en la AMPP de Corralillo.

### **2.5 Técnicas para la recopilación de información**

- Entrevistas: permitirá entrevistar a los especialistas que se encargan de procesar, recibir y compartir la información dentro de los diferentes departamentos. Se obtiene información acerca del flujo de información entre los departamentos y el tratamiento que se le da a la misma y además se ofrecen los datos fundamentales para llegar al diagnóstico y valoración de la Cultura Informacional en la AMPP. **(Ver anexo 2)**

A continuación se muestra una lista de los nombres, los cargos y las fechas en las que se realizarán las entrevistas a los funcionarios de la AMPP en Corralillo.

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Lugar de la Entrevista	Fecha
1	María de los Ángeles Días Rodríguez.	Presidenta	Oficina de presidencia (AMPP)	24-3 2015
2	Miguel Izquierdo Izquierdo	Jefe de Despacho	Oficina de presidencia (AMPP)	27-3-2015
3	Carmen R. Ramos Bravo	Secretaria de Presidencia	Oficina de presidencia (AMPP)	27-3-2015
4	Maily Pérez Otaño	Secretaria de la AMPP.	Oficina de la secretaria (AMPP)	24-3 2015
5	María Luisa Castillo	Secretaria (Secretaría de la AMPP).	Oficina de la secretaria (AMPP)	27-3-2015
6	Yensy Hernández González	Funcionaria de la AMPP.	Oficina de la secretaria (AMPP)	27-3-2015

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

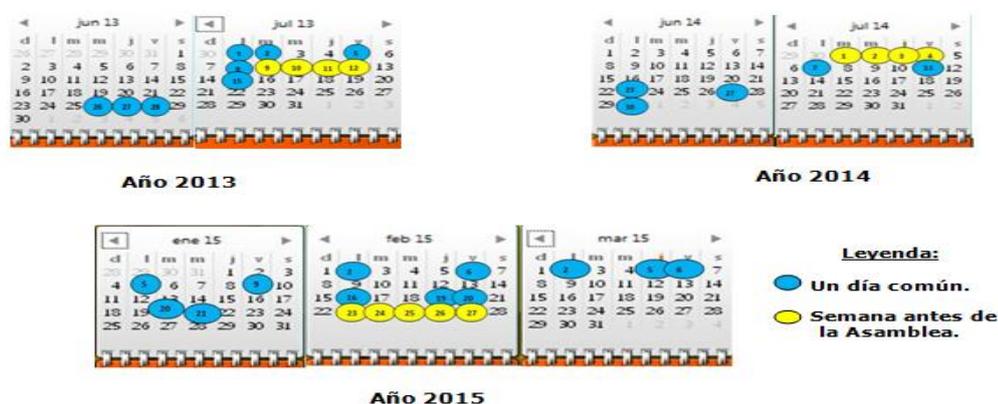
---

7	Lien Rodríguez	Funcionaria de la AMPP.	Oficina de la secretaria (AMPP)	27-3-2015
8	Isabel Salazar Ramírez	Funcionaria de Atención a la población.	Oficina de Atención a la Población (AMPP)	27-3-2015
9	Yamiris Ibáñez Alfonso	Secretaria del CAM.	Oficina de la Secretaría del CAM.	27-3-2015
10	Yuyenis Alvares Marrero	Funcionaria del CAM.	Oficina de la Secretaría del CAM.	24-3 2015
11	GiselyIbañez	Funcionaria del CAM.	Oficina de la Secretaría del CAM.	24-3 2015
12	Guillermo Ortega Sánchez	Vicepresidente	Vicepresidencia de la AMPP.	24-3 2015
13	Yipsy Bravo Martínez	Vicepresidente del CAM (Defensa).	Oficina (AMPP)	30-3-2015
14	Vivian Legorburo López	Vicepresidente del CAM (Economía).	Oficina (AMPP)	30-3-2015
15	Onel Izquierdo Pérez	Vicepresidente del CAM (Distribución)	Oficina (AMPP)	30-3-2015

**Tabla 1. Listado de las personas seleccionadas para las entrevistas.**

- **Observación directa:** Se realizará a través de una guía de observación que se aplicará para determinar cómo se manifiestan el compartir información, el manejo de la sobrecarga y el manejo de los significados múltiples en los diferentes departamentos del centro. **(Ver anexo 3)**

# MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN



**Figura 3. Sesiones de trabajo Observadas. Fuente de elaboración: La autora**

- Grabaciones: se aplicarán durante las entrevistas como evidencia para el diagnóstico y valoración posterior de los indicadores definidos. Además de apoyar en las conclusiones del estudio y ayudar a hacerlo más tangible eliminando algo de la subjetividad que caracteriza este tipo de estudios. **(Ver anexo 4)**

No. Grabaciones	Nombre del Entrevistado	Fecha
Grabación 1.	María de los Ángeles Díaz Rodríguez	24-3 2015
Grabación 2	Guillermo Ortega Sánchez	24-3 2015
Grabación 3	Mailyn Pérez Otaño	24-3 2015
Grabación 4	Grupo Focal: Departamento Secretaría del CAM	24-3 2015
Grabación 5	Grupo Focal: Departamento de Presidencia	27-3-2015
Grabación 6	Grupo Focal: Departamento Secretaría de la AMPP	27-3-2015
Grabación 7	Yamiris Ibáñez Alfonso	27-3-2015
Grabación 8	Isabel Salazar Ramírez	27-3-2015
Grabación 9	Yipsy Bravo Martínez	30-3-2015
Grabación 10	Vivian Legorburo López	30-3-2015
Grabación 11	Onel Izquierdo Pérez	30-3-2015

**Tabla 2. Grabaciones de las entrevistas.**

# MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

## 2.6 Categoría de Análisis

CATEGORIA	SUBCATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS
Cultura Informacional: <i>modelo de comportamientos y actitudes que expresan la orientación de la empresa hacia la información</i> (Davenport 1999)	Comportamientos	<i>Compartir información:</i> el acto voluntario de poner la información a la disposición de los demás. Compartir debe distinguirse de informar (intercambio involuntario de información con base rutinaria o estructurada). El término compartir implica voluntad; el que comparte transmite la información, pero no está obligado a hacerlo.	<p>Existencia de los flujos de información de forma establecida.</p> <p>Existencia de una clasificación de la información (conocimiento del personal).</p> <p>Canales de información.</p> <p>Políticas de acceso.</p> <p>Existencia de voluntad para compartir.</p> <p>Determinación del flujo de información existente en la institución (Vertical u Horizontal).</p> <p>Si se comparte información entre todos los departamentos implicados en los diferentes procesos (funcionalidad cruzada).</p>
		<i>Manejo de la sobrecarga de información:</i> Cuando la información se halla dispersa por todas partes, como parece estarlo en la mayoría de las compañías, lo que más se requiere es atención.	<p>Existencias de habilidades para el procesamiento de la información.</p> <p>Capacidad del personal de analizar y sintetizar la información.</p> <p>Comportamientos ante un gran número de información.</p> <p>Habilidad para separar la información necesaria</p>

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

			de la adicional.
		Manejo de los significados múltiples: Los significados múltiples de unidades fundamentales de información son un problema reflejo. Cuando un grupo de personas trata de crear categorías o listas de información que otros utilizarán, siempre ha habido problemas en el mantenimiento del significado.	<p>Capacidad de presentar la misma información a más de una categoría de usuarios.</p> <p>Control del manejo, uso, organización, compartir, etc. de información.</p> <p>Cumplimiento de lo establecido a nivel institucional.</p> <p>Dominio y relación del lenguaje administrativo</p> <p>Nivel de conocimiento de los términos comunes y sus significados por parte de todo el personal.</p>
	Actitudes	<p>Positivas</p> <p>Negativas</p>	<p>Gestos corporales.</p> <p>Expresiones verbales.</p>

**Tabla 3. Descripción de la categoría de análisis.**

# MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

## **2.7 Población y muestra**

Población: Administración Pública en Corralillo.

Muestra: Cualitativa del tipo de casos-tipo, en la investigación se seleccionaran aquellos departamentos donde el uso de la información es más intensivo para lograr una mejor descripción del objeto de estudio (Cultura de Información).

En el caso de esta pesquisa se seleccionaron como muestra los departamentos de

- Presidencia,
- Secretaría de la AMPP,
- Secretaría del CAM,
- Funcionario de Atención a la Población,
- los Vicepresidentes del CAM (Vicepresidente Primero, Defensa, Economía y Distribución).

Por ser los que más manejo de información poseen dentro de la AMPP. Serán un total de 15 los trabajadores entrevistados.

A continuación se hace referencia a los nombres y cargos respectivos de los trabajadores seleccionados para las entrevistas.

<b>No.</b>	<b>Nombres y Apellidos.</b>	<b>Cargo.</b>
1	María de los Ángeles Días Rodríguez	Presidenta
2	Miguel Izquierdo Izquierdo	Jefe de Despacho Presidenta
3	Carmen R. Ramos Bravo	Secretaria de Presidencia
4	Maily Pérez Otaño	Secretaria de la AMPP
5	María Luisa Castillo	Secretaria ( Secretaría de la AMPP)
6	Yensy Hernández González	Funcionaria de la AMPP.

## MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

---

7	Lien Rodríguez	Funcionaria de la AMPP.
8	Isabel Salazar Ramírez	Funcionaria de Atención a la población.
9	Yamiris Ibáñez Alfonso	Secretaria del CAM.
10	Yuyenis Alvares Marrero	Funcionaria del CAM.
11	GiselyIbañez	Funcionaria del CAM.
12	Guillermo Ortega Sánchez	Vicepresidente
13	Yipsy Bravo Martínez	Vicepresidente del CAM (Defensa).
14	Vivian Legorburo López	Vicepresidente del CAM (Economía).
15	Onel Izquierdo Pérez	Vicepresidente del CAM (Distribución)

**Tabla 4. Listado de la muestra seleccionada.**

### **2.8 Limitaciones del estudio**

A pesar de que todo el personal de la AMPP forma parte indiscutible de su cultura informacional, es imposible durante el proceso de investigación llegar a la totalidad de trabajadores de los departamentos de la institución en aras del tiempo.

## *CAPÍTULO III*

## **CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En el capítulo se realiza un análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico teniendo en cuenta la aplicación de los instrumentos. Se efectúa una valoración que muestra cómo se encuentra la AMPP en relación con las tendencias actuales evaluadas en el estudio. Además se describe la situación de la cultura informacional en la institución a través de dos momentos claves: un día común y la semana antes de la Asamblea de rendición de cuentas a los delegados.

### **3.1 *Un día común en la AMPP de Corralillo***

En la Asamblea Municipal del Poder Popular de Corralillo los días de la semana poseen grandes similitudes. Todos sin excepción están llenos de visitas de la población que buscan soluciones a sus problemas e inquietudes. No hay un solo día en que las reuniones, los eventos y los imprevistos corran por sus pasillos como amos y señores. Lo que llena a su personal de trabajo y lo más importante de información que deben procesar.

A decir de los entrevistados la AMPP es un lugar donde el trabajo te ayuda a crear habilidades y destrezas pero sobre todo, te obliga a esforzarte al máximo para poder hacerle frente a sus usuarios.

Frases como: "...las habilidades que he adquirido me las ha dado la práctica y los tropiezos..." o "...el trabajo me ha ayudado en la creación de habilidades como la síntesis y la evaluación de la información..." son de las más comunes entre la muestra.

Todos los encuestados concluyeron que los días más cargados, en los cuales reciben mayor número de información para procesar son los lunes y los viernes.

Los directivos principalmente coincidieron que estos son los días más estresantes porque "... son en los que el plan de trabajo se pone en pausa con más frecuencia porque tenemos que ocuparnos de otras cosas que van

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

apareciendo en el camino, pero bueno para eso estamos aquí para trabajar y sobreponernos a los imprevistos...”

Al preguntar cómo sería un día común en su trabajo se obtuvieron respuestas como:

“...un día común en el trabajo comienza con un matutino, 10 minutos de actualización del acontecer nacional e internacional. Llego a la oficina dejo el bolso, recojo lo necesario y regreso al salón de la reunión, voy al partido, tengo algún recorrido por uno de los consejos populares. Regreso y tengo otra reunión. Siempre aparecen varias personas de la ciudadanía y tengo que atenderlas porque eso es lo primero, la atención a la población. Luego informo a los implicados para dar una respuesta al ciudadano o si ya la tengo se la ofrezco de la forma más clara posible...”



**Figura4. Presidenta atendiendo a la población.**

“...un día común está lleno de llamadas telefónicas para dar informaciones y recibirlas, facilitando a la presidenta lo que necesita para tomar decisiones, chequeando la prensa para mantenerla informada, actualizando el archivo con lo nuevo que entra, atendiendo el correo (**Ver figura 5**) y las personas de la población. Haciendo café para las visitas y cuidando que no sean interrumpidas las reuniones que se sostienen en la oficina de la presidenta, ese es un día normal para mi...”

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---



**Figura5. Recepción de información vía telefónica.**

Las respuestas al preguntar por los flujos de información generalmente fueron de asombro. El personal trabaja, conoce y tiene claridad cómo funcionan pero no están establecidos institucionalmente. Expresiones como estas lo confirman: "...Se están organizando ahora teniendo en cuenta la Ley 60 que estipula lo del control interno. Esa tarea la está llevando a cabo el vicepresidente...". "...No estaba orientado que teníamos que tenerlos. Ahora apoyándonos de las entidades del municipio es que estamos comenzando a elaborarlos para implementarlos...". **(Ver Anexo 4)**

Por otra parte cuando se encuestó acerca de sus criterios en cuanto a los comportamientos de información, las expresiones fueron casi unánimes. La mayor parte de los entrevistados sin haber conferenciado previamente respondieron a las interrogantes y las situaciones dadas de la misma forma.

Todos coinciden en que el funcionamiento de los flujos de información en el día a día de la entidad se puede calificar de *Regular*. Esta afirmación se sustenta con criterios como los siguientes:

- "...el sistema está montado pero tiene sus fallas, somos humanos y nos equivocamos..."
- "...si funcionan pero es demasiada información y poco procesada, es mucha..."
- "...si existe y funcionan, pero da mucho trabajo que te apoyen. Aunque al final el trabajo sale porque las personas entienden que es la prioridad..."

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

- "...si funcionan pero se ven afectados por la misma planificación del trabajo..."

Al avanzar en las pesquisas se obtuvieron respuestas significativas, pues según el criterio de la muestra en la AMPP de Corralillo se comparte información a diario. Se comprueba con afirmaciones como "... si se comparte, la que se puede compartir y con quien se puede compartir..." Frases como esta acompañada de gestos faciales articulados con el lenguaje corporal dan fe que este comportamiento no es de los más afectados en la institución. **(Ver Anexo 4)**

Vale la pena aclarar que a pesar de que todos coincidieron en que si se comparte información no se hace de la mejor manera. Se recopilaron criterios que afirman que la información compartida no está lo suficientemente procesada para tomar decisiones sin un previo análisis. Además se evidenciaron algunas demoras por razones disimiles como por ejemplo: "...ahora estoy ocupado, regresa más tarde...", "...esto lo tengo que consultar primero..." o "cuando tenga un tiempo te lo envío a tu correo...". Son enunciados que forman parte del día a día en la AMPP.

Expresiones que argumentan lo anterior son:

- "...sí, poseo habilidades para analizar y sintetizar información, si no ya me hubiese vuelto loca entre tantos papeles. Sería muy bueno si tuviese a alguien que me lo procesara antes de que me lo entregaran..."
- "...a veces es difícil porque es mucha información y analizarla toda se hace imposible cuando además tienes otras funciones..."
- "...a veces no poseo toda la información por falta de tiempo y porque los organismos y entidades se demoran en compartirla y a la hora de dar respuestas se hace bien complicado..."

De forma general coinciden que se sienten cómodos compartiendo información, esto no es un problema. Aunque siempre hay quien aclara

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

"...me siento más cómodo con la población u otros delegados que con la presidenta porque esa información hay que elaborarla más, lleva más preparación...". Algo en lo que todos coincidieron es que la información que se maneja en la AMPP está debidamente clasificada, pues pasa por la OSIC y esta se encarga de hacerla llegar a los demás departamentos. Estas clasificaciones son de conocimiento de todo el personal que labora en la institución.

Como se comprobó anteriormente una de las dificultades que más hace recurrencia en las entrevistas es el poco procesamiento de la información. De aquí que se evidencia el comportamiento del manejo de la sobrecarga de información de una forma deficiente.

El estrés, el agotamiento, la presión fueron las palabras más empleadas cuando se interrogó sobre el manejo de la sobrecarga de información. Cada uno intenta llevarlo de la mejor forma posible. Algunos apoyándose en sus habilidades para la evaluación y la selección de la información, otros delegando a sus subordinados y controlando las tareas. Expresiones que testifican lo anterior serían: **(Ver Anexo 4)**

- "...estoy tensa, agobiada pero la práctica y los años me han dado habilidades aunque en mi trabajo todo es por resoluciones y leyes así que todos es importante, es bien difícil la selección y evaluación..."
- "...gracias a mis habilidades he avanzado, aunque mi carrera también me sirvió de mucho, pero sobre todo la práctica..."
- "...me siento agobiado, más bien presionado, es bueno delegar y controlar solo que para eso necesitas respuesta de los subordinados. Yo tengo una secretaria que me apoya y ayuda en todo, gracias a ella salgo adelante la mayor parte de las veces..."
- "...sí, tengo habilidades de selección, escojo lo importante y lo demás se desecha..."
- "...me siento agotada, sería muy útil alguien que me sintetizara la información, a veces no puedo trasmitirla mejor porque no tengo tiempo de procesarla toda..."

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

El comportamiento ante el manejo de los significados múltiples es escaso. Las expresiones de duda en los rostros, corroboradas por gestos y actitudes **(Ver Ilustración 6)** apoyadas por frases como: "...no te puedo decir que yo controlo eso, el tiempo no me alcanza...", "...creo que se manejan los mismos significados, sobre todo en las secretarías pero no sé si se controla..." y "...yo trato que se maneje el mismo idioma en todos los consejos populares y en mis organismos pero no es fácil...".



**Figura6. Expresiones faciales de los entrevistados.**

De los tres comportamientos evaluados en el diagnóstico el que más desconcierto causó fue precisamente el manejo de los significados múltiples. No solo porque es difícil controlar la terminología en tanta variedad de entidades sino pues su propio concepto en la literatura es bien abstracto.



**Figura7. Entrevistando.**

Así transcurren las semanas en la AMPP según lo que cuenta su personal. Mediante las varias sesiones de trabajo en las que se observaron los comportamientos antes mencionados **(Ver anexo 5)** y el ajetreo de un día

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

de trabajo en la Asamblea pudo comprobar que la información es primordial para todo.

A modo de conclusión parcial se puede afirmar que los principales problemas en cuanto a los comportamientos de la información evaluados están dados por el poco procesamiento de la misma. Además que el desconocimiento de herramientas como los flujos de información, la inexistencia de una política de información elaborada atentan contra el buen desempeño del personal. En el epígrafe siguiente se hace referencia a un momento convulso en la AMPP, en el cual hay mucha información y poco tiempo para procesarla.

### **3.2 Una semana antes de la Sesión de la Asamblea**

Durante todo el año en la AMPP de Corralillo se celebran las Sesiones de la Asamblea desarrolladas por al menos 5 veces en el período. Este es un momento de análisis de objetivos, evaluación de cumplimientos de planes y responder ante los delegados el porqué de los incumplimientos, etc. Ellas traen consigo un gran número de información que el personal de la AMPP debe procesar, revisar y evaluar.

Al preguntar qué período consideraban que era el más complicado en cuanto a la cantidad de información que debían analizar, las respuestas fueron casi unánimes. **(Ver Anexo 4)**

- "...Sin lugar a dudas, cuando en el plan de trabajo del mes aparece destacado que corresponde la Sesión de la Asamblea, ese mes es bien cargadito de trabajo..."
- "...La agenda de trabajo de la Sesión de la Asamblea es bien apretada porque todas las empresas y entidades deben entregar sus informes en un término de diez días antes de la misma, y esto es bien complicado de lograr. Además se conforman comisiones previas de trabajo para la evaluación y revisión de esta información..."
- "...Para la secretaría de la Asamblea estos días son interminables, los informes tienen que ser revisados uno por uno y en caso de

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

encontrar anomalías se regresan a las entidades para ser corregidas y a comenzar de nuevo...”

- “...Las semanas previas a las asambleas son de trabajo, pues nosotros como órgano administrativo tenemos que velar porque todo quede con la calidad requerida. Nosotros nos encargamos de la logística...”

Estos criterios persistieron en el resto de las entrevistas. Se pudo comprobar mediante las sesiones de observación que estos días el trabajo aumenta en la medida que aumenta la información que se recibe.



**Figura8. Revisión de los informes de las entidades en la Secretaría.**

Se obtuvo de las entrevistas que aunque los flujos de información no están institucionalmente establecidos funcionan bien en este período. Se corroboró además con las sesiones de observación porque los informes aunque algunos tardíos llegan en el término requerido. Esta información es crucial para el desarrollo del evento con la calidad y el rigor requerido.

Vale la pena aclarar que aunque según los entrevistados en la AMPP están en elaboración los flujos de información, en las instituciones y entidades que se subordinan a la misma, existen en su mayoría. De ahí que la Asamblea esté solicitando su ayuda y apoyo para lograr mayor calidad en los propios. **(Ver anexo 4)**

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---



**Figura9. Puntualización para la Sesión de la Asamblea.**

Al indagar acerca de cómo se comportaba el compartir información en estos días tan ajetreados se obtuvieron frases como:

- "...Los sistemas están constituidos, existe morosidad en su mayoría por la recarga de trabajo. Es difícil obtener información de algunas especificidades sobre todo en las vicepresidencias por lo recargadas que están sus agendas y en esos días más pero tratamos de que todo fluya lo mejor posible. Vamos a los departamentos y solicitamos lo que se necesita y por vía correo aunque a veces se demora recibimos la información ..."
- "...En esos días es prácticamente imposible hacer cualquier cosa porque todos estamos sobrecargados, pero bueno, se trata de compartir para que el trabajo entre todos salga lo mejor posible y con la calidad que requiere. La mayor parte de la información en la AMPP se mueve por el correo, si quieres que sea un poco más rápido traes la memoria y lo copias directamente aunque no es todo lo rápido que se necesita a veces resuelve..."
- "...En esos días es en los que más se comparte información aunque en ocasiones como cada uno conoce sus responsabilidades busca la información que necesita para que todo salga bien. En el caso del CAM se tomó como alternativa además del correo y las memorias, la impresión de los informes y acuerdos para los delegados que no tengan posibilidades de leerlo digital lo tengan en la mano y así garantizar la calidad de la reunión ..."

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

En cuanto a al manejo de la sobrecarga de información las respuestas resultaron ser muy interesantes. Es en estos días donde están más sobrecargados y por eso buscan alternativas.

- "...En estos días de tanto trabajo hay que necesariamente ser un equipo porque de lo contrario nos volvemos locos y no encontramos soluciones a los problemas que se van presentando, por eso es imprescindible que deleguemos, controlemos el trabajo de los demás y no busquemos hacerlo todo porque es imposible..."
- "...Cuando me siento sobrecargada lo primero que hago es dejar lo que estoy haciendo, respiro profundo, salgo de la oficina, cojo un poco de aire y regreso a continuar desde donde lo dejé. Si me cierro no puedo concentrarme por eso es mejor coger un diez y después seguir, el trabajo sale mejor..."
- "...Lo primero para evitar sobrecargarse de más, porque es imposible no hacerlo en esos días ya que siempre surgen imprevistos es planificarse, decidir qué hacer primero y lo que tengo que hacer después. Darle prioridad a las tareas, no entretenerse con un trabajo que se puede hacer en menos tiempo y terminarlo lo antes posible. Bueno eso a mí me funciona..."

Al indagar por el manejo de significados múltiples las respuestas estuvieron a tono con las obtenidas en el epígrafe anterior. Este aspecto está afectado en la Asamblea aunque se obtuvieron iniciativas que son válidas para destacar como por ejemplo la que se ofrece a continuación. **(Ver Anexo 4)**

En el departamento de la Secretaría del CAM sus funcionarios se reunieron en un trabajo de mesa que ofreció como resultado un documento que lo llaman "Aspectos para un informe del CAM". Este documento es rector para todas las entidades y orienta a las mismas a que aspectos tienen que tener en cuenta, lo que no puede faltar en sus informes. Además regula en cierta medida que todos manejen los mismos significados por lo menos a nivel municipal.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

Frases como "...para mí es un mito la comunicación porque he notado que las personas no me comprenden, en ocasiones no siento la retroalimentación y he tenido que tomar alternativas como la búsqueda de sinónimos para lograr que me entiendan..." se obtuvieron en las pesquisas, por eso es necesario normar en alguna medida los significados para que el trabajo funcione con más facilidad.

Este análisis muestra un momento en el que el estrés, la sobrecarga y la información desbordan la AMPP de Corralillo. Son momentos que al decir de sus protagonistas "...crees que no se acaban nunca..." Se realiza la Sesión de la Asamblea todo queda perfecto, y los ánimos de todos se suben por la satisfacción del deber cumplido. Entonces a regresar al trabajo diario.

De lo anterior se puede concluir que, si se mejora la comunicación entre el personal y los directivos de la entidad, el compartir información dejaría de ser una dificultad para convertirse en una fortaleza. Además la sobrecarga si se comparte entre todos como equipo y el idioma es el mismo los problemas serían menores y más fáciles de resolver. Esto se evidencia en lo expresado por uno de los entrevistados "...si nos ponemos todos a pensar para el bien común las soluciones y las estrategias serían mejores..."(**Ver Anexo 4**)

En el siguiente epígrafe se realizarán unas valoraciones generales de la Cultura Informacional en la AMPP teniendo en cuenta lo anterior y las nuevas tendencias de la Administración Pública abordadas en el capítulo teórico.

### **3.3 Valoraciones Generales sobre la Cultura Informacional en la AMPP de Corralillo**

En la AMPP de Corralillo hablar de Cultura Informacional es difícil porque es un término poco conocido por su personal. Esta afirmación se pudo comprobar con las entrevistas y las sesiones de trabajo que se realizaron. Al mencionar el termino, las respuestas más comunes fueron "...a que te

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

refieres exactamente con eso...” Después de explicado en qué consiste, todos estaban de acuerdo en que es muy importante y logrón describirla.

Vale la pena aclarar que después de detectado este problema con la terminología, se tomó la alternativa de buscar sinónimos teniendo en cuenta los términos que se manejan en la entidad. De este modo se obtuvieron respuestas que sirvieron para llegar a los resultados esperados de la investigación.

Después del análisis realizado de la aplicación de los instrumentos se puede decir que en la Asamblea queda mucho por hacer en cuanto a Cultura de Información. Lo anterior es reconocido por sus directivos en los cuales la conciencia de su necesidad es mayor que en el resto del personal.

La investigación arrojó resultados contundentes como la falta de mucho trabajo en cuanto a los comportamientos informacionales sobre los que se encuestaron. El compartir información es de los mejores pero presenta problemas que son imprescindibles corregir para el logro de un mejor resultado. La necesidad de un analista de información que se encargue de procesar grandes cúmulos de la misma para facilitar la toma de decisiones es un reclamo de la mayoría de los directivos y se muestra cuando dicen “... sería de gran ayuda alguien que se encargara de analizar y sintetizar la información, así sería más fácil tomar decisiones...” **(Ver Anexo 4)**

Los principales problemas que se encontraron en este aspecto están dados precisamente porque la información está poco procesada y hay poco tiempo para dar respuestas. alguna de las alternativas que se pudieran tomar para resolver esta situación es precisamente la búsqueda de un analista de información que ayude a facilitar la toma de decisiones. Además se hace necesario capacitar el personal con técnicas de análisis y síntesis que le serían muy útil para el desarrollo eficiente de su trabajo. Una opción un poco más ambiciosa pero ideal sería el diseño e implementación de un ftp en el que se colocaran toda la información que es útil a más de un departamento. De este modo se agilizaría el trabajo y mejoraría significativamente el compartir información.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

Otra observación detectada es que, se hace difícil lograr que los flujos de información funcionen adecuadamente. En la mayoría de las ocasiones por la carga de trabajo que se tiene y la morosidad se hace evidente. Por lo que son evaluados de regular según su personal y se pudo corroborar con la aplicación de los instrumentos de la investigación.

En cuanto a los dos comportamientos informacionales restantes se evidenció que se encuentran en peor estado porque el desconocimiento es mayor. Aunque como se mencionó en los epígrafes anteriores se han adoptado algunas iniciativas que deberían hacerse extensivas al resto de los departamentos.

La idea de la Secretaría del CAM de normalizar en un documento rector el informe que se debe entregar por las empresas es muy válida. Además se realizan planificaciones del trabajo, se comparte y se delega la responsabilidad. Hay iniciativas propias como la decisión personal de que hacer primero y que después. Entre otras que fueron enunciando los entrevistados.

A demás de las mencionadas sería conveniente para lograr elevar la Cultura Informacional de la AMPP primero la adquisición en su personal de un analista de información que apoye en la toma de decisiones. Además el diseño e implementación de un ftp que recoja toda la información que es de utilidad para más de un departamento sería beneficioso. Mejorar la comunicación a través de espacios que promovieran el intercambio ayudaría a mejorar considerablemente el trabajo.

Algo positivo que hay que destacar es que la institución está inmersa en un período de cambios renovadores. Se trabaja en una estrategia de comunicación, se está implementando todo lo referente con la Ley 60 que incluye el establecimiento de los flujos de información. Sus directivos están en total disposición de aprender todo lo referente al término Cultura Informacional porque le dan gran importancia. Lo que se reafirma con frases como "...la información es desarrollo, ir en su contra es ir en contra

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

del adelanto. Tener toda la información es importante para hacer bien nuestro trabajo..."(**Ver Anexo 4**)

El archivo central de la AMPP está sufriendo transformaciones de acuerdo con lo que estipulan las nuevas normativas. Todo apunta que en la organización la información como en todo lo demás está tomando la significación que merece realmente.

Sería muy útil si la Secretaría de la AMPP contra con un modelo o formato para la recepción de la información que se ofrece en las Sesiones de la Asamblea. Pues si es este departamento el encargado de la misma deben obtener la información de primera mano. Por lo que sería muy útil que las empresas conocieran que deben tributar y como para evitar errores y agilizar el trabajo.

Teniendo en cuenta las nuevas tendencias de la Administración Pública, e-gobierno y gobierno abierto, se puede decir que en la AMPP existen cambios en cuanto a la información. Primero no existe un sitio web de la Asamblea pero se puede encontrar información referente a ella en el sitio del Municipio que administra el Joven Club.

Este sitio aunque no pertenece a la institución sería genial para dar a conocer información de la AMPP a la población. Ayudaría mucho a la Cultura Informacional que la población expresara sus opiniones acerca de determinados temas puestos a su disposición mediante un foro por la Asamblea. La divulgación de horarios, FORUM científicos, presentación de proyectos locales, respuesta a inquietudes recurrente dentro de la población se pueden incluir en la página web, con una coordinación previa y un responsable de la institución que haga llegar al administrador de la página las informaciones actualizadas.

Se están tomando iniciativas en cuanto a la forma de presentar la información a los delegados, buscando que llegue al pueblo el mayor número posible de la misma. Intentos de presentaciones electrónicas sintéticas, apoyadas de gráficos e imágenes que ilustren lo que se intenta

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

decir. Videos que recrean el quehacer de los cuadros y la respuesta a inquietudes de forma más palpable son de las más significativas.

Además está a disposición del pueblo toda la información de la AMPP que no comprometa la administración y ocasiones daños a la misma. Se ha tomado una alternativa sugerente para el caso específico de los subsidios que consiste en tener toda la información en las máquinas de la funcionaria de Atención a la Población y los Vicepresidentes del CAM que atienden esta actividad para mostrarla a la población. Con el objetivo de explicarle porque la decisión que se tomó no lo favorece en el caso de que así sea. Según afirma la presidenta de la AMPP le ha dado buenos resultados y quisiera que así fuera para todos los casos. **(Ver Anexo 4)**

No es un secreto que la Asamblea de Corralillo se encuentra muy alejada de lo que se considera e-gobierno o gobierno abierto. Estos son términos que para ellos, en su mayoría son novedosos. Poseen poco conocimiento de los mismos o ninguno, aun así, admiten no tener ningún problema con la divulgación de la información que manejan. Por el contrario tratan de que su administración sea lo más transparente posible para el pueblo o cualquier otro interesado siempre teniendo en cuenta la clasificación de la información que manejan.

Concluyendo parcialmente se puede decir que la Cultura Informacional en la AMPP de Corralillo está en sus cimientos. Queda mucho por hacer y para mejorarla han comenzado a darle a la información el lugar que le corresponde. Es necesario que el personal tome conciencia de que mejorando en estos aspectos se lograría llegar a tener un mayor impacto en la comunidad. Estos avances podrían contribuir significativamente en el favorecimiento de la toma de decisiones en la entidad a todos los niveles.

En parte se evidencian estos cambios provocados por las altas instancias pero lo que resulta más alentador son los promovidos por los directivos y el personal en general. Cambiar el pensamiento y las formas de actuar de las personas es bien difícil pero incidir en su cultura a través de la información es necesario, o mejor resulta imprescindible. No se puede dejar de reconocer

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

el esfuerzo de su colectivo por mejorar, lo cual se pudiera lograr en a través de cursos de capacitación en estos tema.

# CONCLUSIONES

- La Administración Pública ha incluido como punto fundamental para el óptimo desarrollo de todos sus procesos a la Cultura informacional, dándole a la información el lugar merecido.
- El desarrollo de las nuevas tendencias de la Administración Pública, e-Gobierno y el Gobierno Abierto, han mostrado el camino de hacia dónde va la Administración Pública actual y el enfoque informacional que tiene que tener.
- La AMPP de Corralillo es una institución de carácter no lucrativo en la que la información que maneja es su mayor debilidad por el poco tiempo que tienen para procesarla correctamente.
- En la AMPP se están confeccionando los flujos de información, la relación entre los departamentos es deficiente y los comportamientos informacionales analizados están pero son poco perceptibles.
- La Cultura Informacional en la AMPP está en sus cimientos, es necesario mejorar en cuanto a procesamiento, representación, organización de la información además de la necesidad de potenciar habilidades para un manejo eficiente de la misma.

### *RECOMENDACIONES*

- Presentar los resultados del estudio al personal de la AMPP para contribuir en el perfeccionamiento de la Cultura Informacional en la institución.
- Continuar el estudio en otros departamentos como Atención a la Población, Defensa y profundizar en la Secretaría de la Asamblea para poder solucionar los problemas detectados en el estudio.
- Diseñar un plan de capacitación para todo el personal en el tema de la Cultura Informacional que contenga fundamentalmente las aristas de procesamiento, representación y organización de la información para así facilitar el apoyo al proceso de toma de decisiones.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, AC 2011, "*Implicaciones del método etnográfico en un estudio sobre el dialogo como método de educación de valores.*" Gaceta de Antropología 1(27).from<http://www.e-gobierno.com>. [15 junio 2014]

Álvarez, C 2011, "*El interés de la etnografía escolar en la investigación educativa.*" Estudios pedagógicos.vol.37, no. 2,pp. 267-279.from[www.scielo.cl/estped.htm](http://www.scielo.cl/estped.htm) . [15 junio 2014]

Álvarez, JL and Jurgenson,G 2007, "*Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*".from[www.paidos.com.mx](http://www.paidos.com.mx). [4 septiembre 2014]

Armas, SA and Armas,UR 2011, "*Análisis del índice de desarrollo del gobierno electrónico en Cuba y su comparación con distintas regiones y países*".from[www.eumed.net/rev/cccs/13/](http://www.eumed.net/rev/cccs/13/). [15 enero 2015]

Armas, UR and Armas SA 2011, "*Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*".from[www.eumed.net/rev/](http://www.eumed.net/rev/). [15 enero 2015]

Artiles, VS and García, GF 2000, "*Cultura informacional. Estrategias para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento*".Ciencias de la Información. vol. 31, no.1, pp. 2-6.from<http://hevila/Cienciasdelainformacio>. [3 diciembre 2014]

Ávila, FC 2012, "*Informe etnográfico. Experiencias organizativas en el proceso de formación de la Redcii*".

Bagley, B 1991, "*La economía del narcotráfico: El Caso Ecuatoriano.*"from[www.flacsoandes.edu.ec](http://www.flacsoandes.edu.ec). [7 febrero 2015]

Bajorek, M2011, "*Como redactar un informe etnográfico.*"from:<http://www.ehowenespanol.com>. [15 Junio 2014]

Banco Interamericano de Desarrollo 2014, "*Manual de Gobierno Abierto para América Latina y el Caribe*". from: [www.gob247.org](http://www.gob247.org) . [15 enero 2015]

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA INVESTIGACIÓN

---

Boffill, CS 2010, "*Desarrollo Local y Administración Pública. Reflexiones sobre el contexto cubano*". from [www.monografias.com](http://www.monografias.com). [15 diciembre 2014]

Centro Latinoamericano de Administración 2014, *Curso "Gobierno Digital en la era del Gobierno Abierto"*. from <http://www.aecid.org.uy>. [15 enero 2015]

Chávez, D 2012, *La Alfabetización Informacional y su inserción en la acreditación de carreras en Cuba*. UCLV.

Consejo de Estado 2011, "*Gaceta Oficial de la República de Cuba. Decreto- Ley No. 281/11*". Gaceta Oficial de la República de Cuba. No. 010). from <http://www.gacetaoficial.cu> . [27 marzo 2015]

Contribuidor 2011, "*Como escribir una etnografía*." Educación y Ciencia. from: <http://www.youtube.com>. [15 enero 2015]

Córdoba, SG 2003, "*La cultura de información*". Ciencias de la Información. vol. 34, no. 3. from: <http://revistas.ucr.ac.cr> . [6 enero 2015]

Córdoba, SG 2004, "*Un estudio cualitativo sobre el uso de la información, el caso de la sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica*". Reflexiones. vol. 2, no. 83, pp. 25-36. from: <http://revistas.ucr.ac.cr>. [15 marzo 2015]

Cruz, CF (2003). "*Estado, gobierno y administración pública en la globalización*". from: [www.uam.mx/difusion/revista](http://www.uam.mx/difusion/revista). [15 enero 2015]

"*Curso Gobierno Abierto y Transparencia. Acceso y Consumo de Datos Públicos*", Curso a Distancia 2014. from <http://www.documentalistas.org/formación>. [15 enero 2015]

Cumbre Iberoamericana de Jefes de estado y de Gobierno 2007, "*Carta Iberoamericana de gobierno electrónico*."

Davenport, TH 1999, *Ecología de la Información*, México.

"*Diplomado. Gestión Documental aplicada al Gobierno Abierto*" 2015. from: [www.documentalistas.org](http://www.documentalistas.org). [15 enero 2015]

Facultad de Tecnología Informática 2012, "*¿Cómo mejorar la gestión informacional en la Administración Pública?*". UAI Noticias; el portal de noticias de la Universidad. from [www.noticias.uai.edu.ar](http://www.noticias.uai.edu.ar) . [15 enero 2015]

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA INVESTIGACIÓN

---

García, FJ 2010,"*La educación multicultural y el concepto de cultura.*" Revista Iberoamericana de Educación.no. 13.from [www.weboei@oei.es](http://www.weboei@oei.es). [15 enero 2015]

García, SI 2007,"*La nueva gestión pública: evolución y tendencias.*" Presupuesto y Gasto Público. n. 47. pp. 37-64.from [www.ief.es/documentos](http://www.ief.es/documentos). [15 enero 2015]

González, FM 2004,"*La gestión del conocimiento en Cuba*".

Guerrero, O 1857,"*La teoría de la Administración Pública*".

Herrero, J 2002,"*¿Qué es cultura?*". from [www.galanet.eu](http://www.galanet.eu). [1 octubre 2014]

Leyva, EB2003, "*Identidad y cultura organizacional*".

López, RB 2013,"*Reglamentan sobre el Sistema de Información del Gobierno*".

Maecuse, H 2003,"*Notas para una nueva definición de la cultura*".from <http://www.upv.es> . [1 octubre 2014]

Malinowski, BM 1984,"*Una Teoría Científica de la Cultura*". Sarpe. Madrid. from <http://naturalezaculturaypoder.files.wordpress.com> . [1 octubre 2014]

Mariñez, FN 2009,"*El Capital Informacional en la Gestión Pública. Una aproximación al análisis de redes*".Revista Enfoques. vol. VII, no. 11, pp. 39-56.from [www.ucentral.cl](http://www.ucentral.cl) . [11 enero 2015]

Martí, YL 2003, "*Cultura informacional: Nuevas implicaciones para la formación informativa*". Ciencias de la Información. Vol. 34, no.1.from <http://yohannis@fcom.uh.cu> . [11 enero 2015]

Menou, MJ1996"*Cultura, Informação e Educação de Profissionais de Informação nos Países emDesenvolvimento.*"Ciência da Informação. vol. 25, no. 3. from <http://revista.ibict.br> . [1 octubre 2014]

Ministerio de Justicia 2011,"*Resolución 60/11*". Gaceta Oficial de la República de Cuba. No. 13, pp. 39. from <http://www.gacetaoficial.cu/> . [15 enero 2015]

Mulet, YC,2012,"*La Inteligencia Empresarial en el contexto cubano actual. Un cambio más entre tantos cambios*". from <http://www.ceec.uh.cu>. [11 enero 2015]

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA INVESTIGACIÓN

---

Murillo, J and Martínez, C 2010, "*Investigación etnográfica. Método de Investigación Educativa*". from [www.1001portails.com](http://www.1001portails.com) . [15 junio 2014]

Thompson, I 2006, "*Definición de Cultura*". from [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net). [1 octubre 2014]

"OBASAE" 2014. from <http://follow@obsae>. [11 diciembre 2014]

Ortega, FC 2006, "*Comunidades y trayectorias de lectura en la biblioteca pública. Un estudio etnográfico en el municipio de Chalco, Estado de México*". Revista Mexicana de Investigación Educativa. No. 11, pp. 293-315. from <http://www.redalyc.org/articulo.oa>. [11 junio 2014]

Oszlak, O and Kaufman, E 2014, "*Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*". from <http://www.documentalista.org>. [11 enero 2015]

Pardo, OZ 2009, "*La competencia informacional en la formación de los estudiantes de periodismo*". UCLV.

Perdomo, A 2010, "*El gobierno Electrónico*". from <http://www.blog.e-gobierno.com> . [11 enero 2015]

Pereira, F 1996, "*A Cultura Organizacional como um instrumento de poder*". Caderno de Pesquisas em Administração. vol.1, no. 3. from [www.ead.fea.usp.br](http://www.ead.fea.usp.br). [11 diciembre 2014]

Ponjuan, G 2010, "*De la Alfabetización a la Cultura Informacional: rol del profesional de la información*". from [www.monografias.com](http://www.monografias.com). [11 diciembre 2014]

Quisbert, E 2012, "*¿Qué es la Administración Pública?*" Apuntes Jurídicos. from <http://jorgemachicado.blogspot.com> [6 diciembre 2014]

Roche, DR 2008, "*La cultura organizacional en el campo de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información. Una aproximación a su estudio desde un enfoque métrico Web of Science*", 1991-2006.

Rodríguez, GG., et al. 2006. *Metodología de la investigación cualitativa*.

Romero, QM 2012, "*El método etnográfico aplicado al análisis de dominio. Un acercamiento desde las Ciencias de la Información*", Universidad de La Habana.

Ruipérez, SG 2013, "+ 44 - 55. Los lectores adultos y los libros electrónicos". from <http://info@territorioebook.com> [11 diciembre 2014]

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA INVESTIGACIÓN

---

Ruipérez, SG 2013, "La primera etnografía digital de lectores de bibliotecas públicas.".from [www.salamanca24horas.com](http://www.salamanca24horas.com)[11 junio 2014]

Ruiz, EM 2009,"Evaluación de los objetivos de la Política Nacional de Información cubana en la educación superior", Universidad de Granada y Universidad de La Habana.

San Martín, SJ 1999,"*Teoría de la cultura*".E. S. S.A. Madrid.from [www.casadellibro.com](http://www.casadellibro.com). [11 diciembre 2014]

Santos, PA2015, "*Cultura Organizacional*".from <https://es.scribd.com/doc>. [11 diciembre 2014]

Sastre, F and Navarro, A 2002,"*Que entendemos por cultura*".from [www.Monografias.com](http://www.Monografias.com). [11 diciembre 2014]

Sautto, JM., et al. 2014,"*Indicadores de Gestión, responsabilidad y desempeño en la Administración Pública del Estado de Guerrero, México*".Revista de investigación operacional.vol. 35, no. 3, pp. 268-274. from [www.old.clad.org](http://www.old.clad.org). [11 diciembre 2014]

Secretaría de Educación Pública2010, "*Fundamentos de Administración. Programa desarrollado*". Educación Superior Abierta y a Distancia. from [www.multiserviciomexico.com](http://www.multiserviciomexico.com). [11 diciembre 2014]

Sosa, JE 2011, *Propuesta de Lineamientos Metodológicos para evaluar habilidades de información en la UCLV*. UCLV.

Suárez, LR 2012,"*La especialidad en Organización y Administración de Salud Pública y la Escuela Cubana de Salud Pública*". Revista Cubana de Salud Pública. vol. 38, no. 3, pp. 438-450.from <http://www.innred.net>. [11 febrero 2015]

Torres, M et al. 2010,"*Gestión de la Calidad de la información en el gobierno electrónico*". Universidad, Ciencia y Tecnología. vol. 14, no. 54, pp. 55-64.from [http:maritzatorressamuel@gmail.com](mailto:maritzatorressamuel@gmail.com). [11 diciembre 2014]

Torres, CP and Hernández, P 2012,"*La Administración Pública y el desarrollo local en Cuba*". Revista Caribeña de Ciencias Sociales.from <http://caribeña.eumed.net/la-administracion-publica-y-el-desarrollo-local-en-cuba/>[11septiembre 2014]

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LA INVESTIGACIÓN

---

UCLV (2014-2015). Diplomado Administración Pública. Programación de la X Edición. E. S. d. C. d. E. y. d. Gobierno.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, "*Informe etnográfico de primera fase*".from [www.oocities.org/ruben\\_aroqa](http://www.oocities.org/ruben_aroqa) . [15 junio 2014]

Vidal, MJ 2012, "*Gestión de la información y el conocimiento*". Educación Médica Superior. vol. 26, no. 3.from <http://mvidal@infomed.sld.cu>[20 enero 2015]

Zújar, JA 2014, "*E-gobierno, E- administración: conceptos, dimensiones y experiencias*".from [www.jazujar.com](http://www.jazujar.com)[11 enero 2014]

# *ANEXOS*

## **Anexo 1. Permiso de inmersión al Campo de Acción**

## ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

### Permiso de admisión al Campo de Acción:

Por este medio se solicita autorización a la Presidencia de la AMPP de Corralillo para la realización de la investigación acerca de la *Cultura Informacional* del centro. Se pide apoyo del personal para la realización de las entrevistas, además se solicita permiso para grabar y fotografiar las sesiones de trabajo con el objetivo de respaldar los resultados de los instrumentos aplicados. Se aclara que el material obtenido no se empleará con otros fines que no sean académicos. Se consultará con la dirección de la entidad toda la información que se expondrá en el trabajo investigativo, para de este modo mantener la privacidad de la institución en los temas que lo requieran.

Gracias.

Autorizado por: \_\_\_\_\_

Maria de los Angeles Diaz Rodriguez.  
Municipio: Corralillo  
Presidente de la AMPP de Corralillo.



### Anexo 2: Entrevista no estructurada

## ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

**Objetivo:** Recrear la situación actual de la AMPP de Corralillo en cuanto a su cultura informacional según el criterio de su personal.

Los **temas** tratados fueron:

- Cómo se comparte información en la AMPP.
- Cómo se maneja la sobrecarga de información en la AMPP.
- Cómo se manejan los significados múltiples en la AMPP.
- Movimiento de información en un día común.
- El manejo de información antes de la Asamblea.

### **Anexo 3: Guía de observación**

## ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

**Objetivo:** Obtener información de cómo se manifiesta la cultura informacional en la AMPP de Corralillo.

Aspectos a Observar:

- Comportamientos ante el compartir información.
- Correspondencia con lo que sucede y lo estipulado.
- Dominio de la clasificación de la información y los flujos de información.
- Limitaciones a la hora de compartir información.
- Puesta en práctica del Decreto-Ley No. 281.
- Control del vocabulario y la calidad de las respuestas a los usuarios ofrecidas por el personal.
- Capacidad de análisis y síntesis del personal de la AMPP.
- Reacciones ante un gran número de información (estrés, frustración, cansancio, eficiencia, presión, rapidez, buen desenvolvimiento, etc.)

### **Anexo 4: CD Grabaciones de las Entrevistas**

## ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>Archivos de la grabación</b>	<b>Temas abordado</b>	<b>Localización</b>
Entrevista a la Presidenta	Compartir información	Minuto del 5-7
	Manejo de Sobrecarga de información	Minuto del 8-15
	Manejo de significados múltiples	Minuto del 16-20
	Agenda de trabajo de la Sesión de la Asamblea	Minuto del 21-26
Entrevista al Vicepresidente Primero	Compartir información	Minuto del 4-8
	Manejo de Sobrecarga de información	Minuto del 10-15
	Manejo de significados múltiples	Minuto del 16-20
	Decreto Ley 281	Minuto del 22-30
	Flujos de Información	Minuto del 22-30
Entrevista al grupo focal del departamento de presidencia.	Compartir información	Minuto del 5-7
	Manejo de Sobrecarga de información	Minuto del 8-15
	Manejo de significados múltiples	Minuto del 16-20
	Flujos de Información	Minuto del 21-26
Entrevista al grupo focal del departamento de Secretaría de la Asamblea.	Compartir información	Minuto del 5-7
	Manejo de Sobrecarga de información	Minuto del 8-15
	Manejo de significados múltiples	Minuto del 16-20
	Flujos de Información	Minuto del 21-26
	Sesión de la Asamblea	
Entrevista al Grupo focal de la Secretaría del CAM	Compartir información	Minuto del 4-8
	Manejo de Sobrecarga de información	Minuto del 10-15
	Manejo de significados múltiples	Minuto del 16-20
	Flujos de Información	Minuto del 22-30
		Minuto del 22-30
Entrevista a la Secretaria del CAM	Compartir información	Minuto del 5-7
	Manejo de Sobrecarga de información	Minuto del 8-15
	Manejo de significados múltiples	Minuto del 16-20
	Flujos de Información	Minuto del 21-26
	Sesión de la Asamblea	

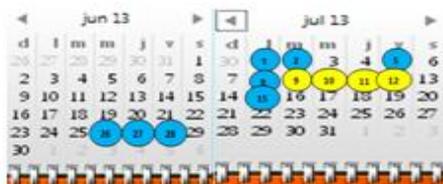
## ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN

Entrevista a la Secretaria de la Asamblea	Compartir información Manejo de Sobrecarga de información Manejo de significados múltiples Flujos de Información Sesión de la Asamblea	Minuto del 4-8 Minuto del 10-15 Minuto del 16-20 Minuto del 22-30 Minuto del 22-30
Entrevista al Funcionario de Atención a la población	Compartir información Manejo de Sobrecarga de información Manejo de significados múltiples Flujos de Información Sesión de la Asamblea	Minuto del 5-7 Minuto del 8-15 Minuto del 16-20 Minuto del 21-26
Entrevista a Vicepresidente del CAM de Defensa	Compartir información Manejo de Sobrecarga de información Manejo de significados múltiples Flujos de Información Sesión de la Asamblea	Minuto del 5-7 Minuto del 8-15 Minuto del 16-20 Minuto del 21-26
Entrevista a Vicepresidente del CAM de Economía	Compartir información Manejo de Sobrecarga de información Manejo de significados múltiples Flujos de Información Sesión de la Asamblea	Minuto del 4-8 Minuto del 10-15 Minuto del 16-20 Minuto del 22-30 Minuto del 22-30
Entrevista a Vicepresidente del CAM de Distribución	Compartir información Manejo de Sobrecarga de información Manejo de significados múltiples Sesión de la Asamblea	Minuto del 4-8 Minuto del 10-15 Minuto del 16-20 Minuto del 22-30 Minuto del 22-30

**Tabla 5.Descripción CD de las Grabaciones.**

# ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN

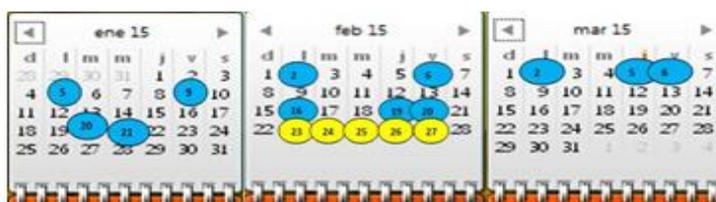
## Anexo 5: Sesiones de Trabajo Observadas.



Año 2013



Año 2014



Año 2015

### Leyenda:

- Un día común.
- Semana antes de la Asamblea.

# ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN

## Anexo 6. Documento "Aspectos tener en cuenta para la Rendición de cuenta de las Entidades al CAM"



CONSEJO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

SECRETARÍA CAM. CORRALILLO

Teléfono: 686 547 Correo: [funcam@gobcor.gobvc.co.cu](mailto:funcam@gobcor.gobvc.co.cu)



### Aspectos a tener en cuenta para la Rendición de cuenta de las entidades al CAM

1. Funcionamiento del C/D
  - Número de integrantes
  - Cuántos hombres y cuántas mujeres
  - Edad promedio
  - Cuántos militantes de la UJC y PCC
  - Cuántas reuniones ordinarias, extraordinarias, presididas por el director, acuerdos adoptados y chequeados, % de asistencia.
  - Implementación de los acuerdos del CAM (actas).
  - Problemas tratados en el C/D que más impactan en la población (cumplimiento con la entrega de las actas a la secretaria)
- 2- Planificación del trabajo.
- 3- Política de cuadros
- 4- Situación que presentan los planteamientos de los electores en todas sus manifestaciones (Proceso de Rendición de cuenta y por Despacho cumplimiento del 6560)
- 5- Vínculo con la base. Visitas a comunidades,
- 6- Visitas recibidas provinciales, auditorías y verificaciones fiscales.
- 7-Seguimientos a los Lineamientos aprobados en el 6to Congreso del PCC
- 8-Situación que presenta el programa de enfrentamiento a delitos, las ilegalidades y corrupción, el nepotismo y las medidas adoptadas en su organismo
- 9-Situación que presenta la atención a la población
- 10-Cumplimiento del programa de ahorro de energía.
- 11-A estos se le agrega las diferentes esferas de trabajo que usted dirige siempre resaltando los problemas con sus vías de solución
- 12-Implementación de acuerdos del Buró del PCC y del CAM
- 13-Al finalizar el informe debe tener un proyecto de acuerdo

### II Presentación de los Informes.

- a) Los informes que se presenten, deberán evaluar el objetivo estratégico o programa de que se trate y dentro de este análisis se incluirá el estado de cumplimiento de los criterios de medidas y su impacto en lo económico, político y social, así como que en su contenido serán críticos y autocríticos y evaluarán los problemas fundamentales, localizando las causas reales que los generan ajustados al tema solicitado.
- b) Deben tener también un marcado énfasis en los problemas que le corresponden a la entidad que presenta el tema a tratar y que guardan relación con la satisfacción de la población, profundizando en los aspectos subjetivos con indicadores cuantitativos y cualitativos.
- c) Deben ser sintéticos y valorativos y pueden acompañarse por determinadas tablas o anexos, lo que le brinda apoyo al informe base.
- d) El expositor del tema ante los miembros del Consejo de la Administración, lo hará de forma resumida, precisa y esclareciendo los objetivos que se deseen alcanzar (no debe leerse lo circulado), pudiendo apoyarse con los medios auxiliares adecuados para realizar una exposición. (Datachot, pizarras, computadoras y otros.)
- e) Luego de aprobado el Plan Temático por la dirección del Consejo de la Administración, se deberá desarrollar un proceso evaluativo de cada tema desde la base, lo que será implementado por la entidad o coordinador del OE o programa de que se trate, acompañando las orientaciones y cronogramas que establezca el tratamiento a cada nivel.
- f) Los informes que se presenten al CAP tienen que ser evaluados por los órganos colegiados de la entidad (Consejos de Dirección) o por los Grupos asesores de Programas de OE, según sea el caso.

### Otras normas organizativas:

- a) La extensión de los informes será entre 3 o 4 cuartillas, más los anexos que se considere acompañar, utilizándose la letra TAHOMA, número 12 y dejando un margen izquierdo que posibilite convertir los documentos en un libro.
- b) La solicitud de posposición para la presentación de un tema debe realizarse por el coordinador del mismo con no menos de 15 días de antelación a la Dirección del CAM, argumentando esta excepcionalidad

## ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN

---