



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**ESTUDIO DE USUARIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TÉCNICA DEL
INSTITUTO TECNOLÓGICO VENEZOLANO DEL PETRÓLEO
PDVSA – INTEVEP**

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciado en Bibliotecología

Autor: Juan Llanos

Tutor: Prof. Marianne Robles

Caracas, Enero 2014

CATALOGACIÓN EN FUENTE

Llanos, Juan.

Estudio de usuarios del Centro de Información Técnica del Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo PDVSA – Intevep / Juan Llanos; tutora: profa. Marianne Robles. – Caracas, 2014.

113 h.: il.; 28 cm. + anexos.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología). – Universidad Central de Venezuela, 2014.

1. Universidad Central de Venezuela. 2. Centro de Información Técnica – Estudio de usuarios 3. Bibliotecas especializadas. 4. Perfil de usuarios. I. Robles, Marianne tutor II. Título.

CONTENIDO	Pág.
Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Resumen	III
Introducción	1
Capítulo I – El problema	2
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la investigación	5
Objetivos generales	5
Objetivos específicos	5
Justificación	6
Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	7
Capítulo II – Marco teórico-referencial	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Marco institucional	10
2.2.1 Infraestructura	11
2.2.2 Organización	11
2.2.3 Gerencias Generales	13
Gerencia General de Exploración y Estudios de Yacimientos EYG	13
Gerencia General de Producción PRG	14
Gerencia General de Faja Petrolífera del Orinoco FPG	14

2.3. Bases Teóricas	18
2.3.1 Usuarios de información	18
Categorías de los usuarios de información	19
Tipología de usuarios de información	20
2.3.2 Necesidades de información	21
Tipos de necesidades de información	21
Estudio de necesidades de información	22
2.3.3 Historia de los estudios de usuario	23
2.3.3 Estudios de usuario	24
Aplicaciones de los estudios de usuario	25
2.3.4 Metodología AMIGA	27
Capítulo III – Marco metodológico	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2. Diseño de investigación	30
3.3. Metodología	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Población y muestra	34
Capítulo IV – Análisis de resultados	36
Capítulo V – Conclusiones y recomendaciones	
5.1. Conclusiones	127
5.2. Recomendaciones	131
Bibliografía	133
Anexos	137

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme cada día.

A mi Madre, por su apoyo incondicional y haberme hecho lo que soy hoy con su ejemplo y constancia. ¡Este logro es tuyo mamá!

A mis Hermanos, por haber estado allí siempre que los necesite, por darme aliento, fuerzas y energías.

A mi Tía y mi primo por todo su apoyo y ayuda.

Y finalmente, pero no menos importante a mi padre y mi abuela, que ya no se encuentran físicamente entre nosotros, gracias por haber compartido tantos momentos conmigo, siempre tratare de dar lo mejor de mí para hacerlos sentir orgullosos.

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer primero a Dios por colocar en mí, el camino correcto.

A mis padres. Mamá nunca tendré forma alguna de poder agradecerte tantas cosas que me has dado en la vida. Papá gracias por enseñarme, a tu manera tantas cosas, aunque ya no estés con nosotros nunca te olvidare.

A mis hermanos. Ana y Víctor, por darme ánimo para continuar y no solo ser mis hermanos, sino mis mejores amigos.

A mi tía, por su apoyo en la ardua elaboración de este sueño.

A la corporación PDVSA- Intevep y la Licenciada Lisskell Franco, por haberme permitido realizar mi trabajo de Grado en tan importante Institución.

A la Profesora Marianne Roble, por su incondicional ayuda y orientación. Mi profunda admiración y respeto para usted.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

RESUMEN
ESTUDIO DE USUARIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TÉCNICA DEL
INSTITUTO TECNOLÓGICO VENEZOLANO DEL PETRÓLEO
PDVSA – INTEVEP

Presentado por: Juan Llanos

Tutor: Prof. Marianne Robles

Constituye un estudio de usuarios en el Centro de Información Técnica CIT de PDVSA-Intevep, en el cual se elabora el perfil de los usuarios, a través del estudio y caracterización del mismo y se determinan sus necesidades informativas de acuerdo al rol que cumple en la organización, mediante la metodología de investigación AMIGA.

Se analiza la realidad del CIT aplicando un cuestionario como instrumento de apoyo que permite conocer el usuario tipo y sus necesidades, con el fin de ofrecer una serie de conclusiones y recomendaciones que pueden ser útiles en la toma de decisiones y en correspondencia con el análisis de futuras investigaciones.

Palabras claves: Centro de Información Técnica; Instituto Tecnológico del Petróleo en Venezuela, Petróleos de Venezuela; Estudio de usuarios; AMIGA; Necesidades de información.

INTRODUCCIÓN

El Centro de Información Técnico de PDVSA-Intevep, tiene como objetivo Contribuir con la continuidad operacional, desarrollo e independencia científica de la Corporación, brindando asesoría en materia de: búsqueda, recuperación y análisis de información, adquisición y préstamo de documentos, servicios editoriales, gestión de la documentación técnica y administrativa; así como, elaboración y actualización de Normas Técnicas PDVSA.

Es necesario para cumplir dicho rol dentro de la Corporación, la creación de una relación entre usuario-personal que garantice una obtención de información de calidad y un mejor aprovechamiento de los servicios y recursos disponibles dentro del CIT.

Para ello, es imprescindible conocer a fondo la tipología de los usuarios que hacen uso de los recursos y los materiales que se disponen en las instalaciones de dicha UI, a través de un Estudio de Usuarios.

La presente investigación tiene una modalidad de carácter no experimental que se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta del tipo cuestionario, seguida por el análisis de respuestas obtenidas de los usuarios en las tres Gerencias de investigación estratégica de PDVSA- Intevep.

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I – El problema: En este capítulo se presenta el planteamiento del problema, donde se analiza la situación del centro de investigación técnica, con respecto a las necesidades de los usuarios de dicha Corporación, así como la determinación del objetivo general y los específicos a tratar durante el proceso investigativo.

Capítulo II – Marco teórico: Se presentan los antecedentes y estudios de usuarios, así como la referencia institucional, de sus funciones y servicios que ofrece el Centro de Información Técnica de PDVSA- Intevep.

Capítulo III – Marco metodológico: Se explica los materiales y métodos usados en la investigación, enfatizando en primer lugar las herramientas usadas para el desarrollo de la investigación, en este caso la encuesta. Por otra parte, se describen la población y muestra, tipo de investigación y las técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV – Análisis de los resultados: Se desarrolla lo referente a la presentación y análisis de los resultados, obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los usuarios de las tres Gerencias de Investigación Estratégica (Gerencia de Producción, Gerencia de Exploración y Gerencia en Faja).

Capítulo V – Conclusiones y recomendaciones: se muestra el análisis de las conclusiones y recomendaciones en función a los objetivos e interrogantes planteados en este estudio.

Finalmente, se reportan la bibliografía y los anexos referidos a la investigación.

CAPÍTULO I - EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo (Intevep), constituye un pilar fundamental en el desarrollo y actualización informacional del personal de la industria nacional Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA), debido a que éste, es el organismo encargado de generar soluciones tecnológicas integrales a PDVSA, con principal énfasis en la mejora de los procesos de explotación, producción, refinación e industrialización.

Intevep, cuenta con una importante Unidad de Información, que es el Centro de Información Técnica (CIT), el cual cumple la función de impulsar el desarrollo institucional prestando diversos servicios de información científica y técnica; el CIT no sólo posee uno de los personales más calificados en el área informativa, sino que también alberga las principales fuentes de información científica en la materia.

La importancia del Centro de Información Técnica de Intevep, no se limita únicamente a la institución, sino que sus servicios se extienden a todo el país, a través de la más importante plataforma nacional en materia petrolera, que es la Red de Información Petrolera y Petroquímica (RIPPET), la cual representa una innovadora fuente de actualización informacional de la industria petrolera nacional en cada una de sus filiales, y permite maximizar el uso de los recursos de la institución.

En el CIT, en la actualidad no se cuenta con un Estudio de Usuarios actualizado, que permitan caracterizar al usuario en el sistema de información, de igual forma no se han planteado estudios que identifiquen sus requerimientos y necesidades de información; esta

carencia acarrea la generación de políticas de desarrollo de colecciones ajenas al contexto de necesidades reales presentadas en la población de usuarios del CIT.

Para la solución de esta problemática se plantea la elaboración de un estudio de usuarios en el CIT, que permita conocer el rol del usuario en su sistema de información. Debido al carácter de especialización de esta UI, se propone la aplicación de la Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en Organizaciones y Comunidades, la cual está orientada a definir el perfil de los usuarios en unidades de información de carácter científico y especializado, a través del estudio y caracterización del usuario en el contexto en el cual se encuentra; de sus competencias y su nivel de formación, con respecto a las necesidades informativas.

A través de los resultados obtenidos en este estudio, se plantea establecer un parámetro de las posibles necesidades reales de información y su relevancia con respecto a las necesidades potenciales de la organización. Con el fin de servir como base a una posible propuesta de adecuación de la colección y el desarrollo de servicios para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Debido al carácter especializado del Centro de Información Técnica y a la disposición de tiempo y personal empleado en la presente investigación, se plantea como iniciativa la realización del estudio de usuarios en las tres Gerencias Departamentales Estratégicas de Investigación de Intevep, que representan los intereses expuestos en la misión y visión institucional, que son: Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE); Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE); y Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE).

La delimitación de este estudio, deja abierta de esta manera la posibilidad de continuar el “Estudio de Usuarios del Centro de Información Técnica del Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo PDVSA – Intevep”, para posteriores aplicaciones en otras Gerencias estratégicas de la empresa, incluyendo de esta forma la totalidad de usuarios internos de todo Intevep.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar las necesidades de información de los usuarios del Centro de Información Técnica del Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo PDVSA –Intevep.

1.2.2 Objetivos específicos

- Seleccionar las Gerencias de Investigación Estratégicas a estudiar del Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo PDVSA –Intevep.

- Definir el perfil de usuarios de las Gerencias de Investigación Estratégica seleccionadas para el Centro de Información Técnica de Intevep.

- Identificar las necesidades de información de los usuarios de dichas Gerencias.

1.3 Justificación de la investigación

El Centro de Información Técnica de Intevep, como toda unidad de información, tiene entre sus principales objetivos brindar un servicio de calidad y excelencia, que no solo satisfaga las necesidades de sus usuarios, sino que también preste servicios con valor agregado y productos de información a la vanguardia, con la finalidad de captar nuevos usuarios, y brindar mayor visibilidad a los múltiples recursos de información que posee el CIT; el cumplimiento de dichos objetivos se ve comprometido, debido a que esta unidad de información no posee un perfil de usuarios definido, ni un diagnóstico de las diferentes necesidades y requerimientos de dichos usuarios, para así poder desarrollar políticas de adquisición, y desarrollo de servicios y productos de información acordes a las necesidades de estos.

A fin de dar solución a esta problemática, se plantea la realización de un estudio de usuarios en las tres Gerencias Departamentales Estratégicas de Investigación pertenecientes a Intevep, que permita definir un perfil de los mismos, el cual sirva como base de estudio para representar los diferentes grupos de usuarios y adoptar una mejor metodología que abarque la totalidad de estos.

Partiendo del conocimiento del perfil de los usuarios de estas Gerencias, se propone elaborar un patrón de necesidades de información, logrando de esta manera conocer en su gran mayoría los requerimientos informacionales por parte de los usuarios del CIT; generando de esta forma un insumo de alto valor para la posible propuesta de reorganización de los servicios prestados en la Unidad de Información, con el fin de satisfacer las necesidades

presentes en sus usuarios, mejorando la calidad de atención y tiempo de respuesta en la adquisición y actualización de sus colecciones.

1.4 Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado.

El “ESTUDIO DE USUARIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TÉCNICA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO VENEZOLANO DEL PETRÓLEO PDVSA – INTEVEP”, se encuentra ubicado en la línea de investigación encargada de evaluar las necesidades del sector de la información, debido a que en los objetivos planteados en el proyecto, se estudió el acceso, recuperación y uso de los fondos documentales. A través de la caracterización de usuarios de una determinada UI.

Conforme a lo expuesto se determina que el proyecto vincula correctamente dentro de las investigaciones orientadas a la evaluación de las necesidades de recursos en el sector informacional y a la evolución de necesidades en el sector oficial, público y privado. Conforme a los lineamientos del Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Información – CIDECI.

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Durante la última década los estudios de usuarios realizados a nivel nacional han sido muchos, entre los que se utilizarán de basamento para el presente trabajo se encuentran:

Tortosa y Madriz (2012) presentan un estudio de usuarios aplicado en la Biblioteca Nacional de Venezuela, con el fin de buscar una mayor eficiencia en la atención de los usuarios, búsqueda, acceso y manejo de la información. Se aplicó un cuestionario a una muestra estratificada de 232 usuarios, conformada por estudiantes de básica, diversificada, técnico, pre-grado, post-grado y otros; para determinar las necesidades de información y, así como también, el grado de satisfacción que poseen los usuarios.

Romero y Ramos (2007), de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela presentan su tesis titulada: Estudio de usuarios de la biblioteca parlamentaria “Luís Beltrán Prieto Figueroa”. En esta se estudia el grado de satisfacción del personal de la Asamblea Nacional como usuarios principales de la biblioteca, conocer las necesidades de información y establecer el perfil de los mismos; considerando que la biblioteca se especializa en el área legislativa, política, económica, social y cultural, será el primer estudio que permita desarrollar y planificar sus servicios de acuerdo a las necesidades de sus usuarios y su función social como agente de cambio.

Otra estudio en el campo de gran relevancia para la investigación lo presenta Sosa (2006), donde se aplica un estudio de usuarios a la biblioteca del Centro Venezolano Americano, se presentan los principales indicadores de la tipología de sus usuarios y a la par

estudia un nuevo campo en la materia que se determina en las condiciones físicas y ambientales de la Unidad de Información para captar usuarios potenciales que hagan vida en sus instalaciones.

En cuanto a Malvina (2005) en su “Estudio de Usuarios en la Casa de la historia Lorenzo A. Mendoza Quintero”, se centra en la determinación de la demanda de información contrastada con los usuarios reales de la misma, buscando un patrón de aproximación de utilidad del fondo documental, estableciendo así las fuentes de información utilizadas con mayor frecuencia de uso y su disponibilidad dentro de la biblioteca.

Fajardo y Rodríguez (2004), en su “Estudio de las Necesidades de Información y Satisfacción de los Usuarios de la Biblioteca del Despacho de Abogados Macleod Dixon S.C”, donde se miden los niveles de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados, así como la utilización del material bibliográfico partiendo de la importancia de la unidad de información y tomando como protagonista al usuario que frecuenta en ella y las diferentes solicitudes de información que ésta realiza.

Igualmente, González (2004) presentó su tesis titulada “Estudio de usuarios del Departamento de Orientación, Información y Documentación de la Biblioteca Central” de la Universidad Central de Venezuela. Este estudio fue realizado para determinar el perfil de usuarios del departamento de orientación, información y documentación (DOID) de la biblioteca, donde se precisaron las características personales de los usuarios, las demandas y necesidades, así como el uso del servicio.

Finalmente Lorna (2004) a través del “Estudio de Usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Simón Bolívar”; determina principalmente el establecimiento de un patrón de

búsqueda de los usuarios que genere la aproximación a las necesidades presentes en los usuarios de la unidad de información.

2.2 Marco Institucional

INTEVEP es una Empresa de PDVSA, cuyo objetivo es la investigación y el apoyo tecnológico en múltiples campos del negocio de los hidrocarburos, su creación se originó en el año 1974 con el propósito de fortalecer la capacidad tecnológica de la industria venezolana de los hidrocarburos, a través de la investigación básica orientada, investigación estratégica, investigación aplicada y desarrollo; asistencia técnica especializada, ingeniería conceptual y básica, información y asesoría.

INTEVEP es el brazo tecnológico de PDVSA, una filial de investigación cuya orientación estratégica es generar soluciones tecnológicas integrales, con especial énfasis en las actividades de exploración, producción, refinación e industrialización. De igual manera, es responsabilidad de INTEVEP, el resguardo del acervo tecnológico de PDVSA.

Misión

INTEVEP tiene como misión apalancar a través de la tecnología las actividades y proyectos requeridos por los negocios de PDVSA, promoviendo la soberanía tecnológica.

Visión

Ser el brazo tecnológico de todas las operaciones de la Corporación, el cual asegure a futuro la soberanía tecnológica del negocio de los hidrocarburos.

2.2.1 Infraestructura

INTEVEP está ubicado en la ciudad de Los Teques, específicamente el sector El Tambor, un área próxima a la ciudad de Caracas, capital de Venezuela. Su infraestructura comprende en un complejo de 27 plantas y 11 unidades de servicio para simular procesos que permitan resolver problemas operacionales de variada complejidad, así como bancos motores para pruebas de lubricantes y combustibles y un pozo experimental que permite una amplia gama de pruebas relacionadas con producción.

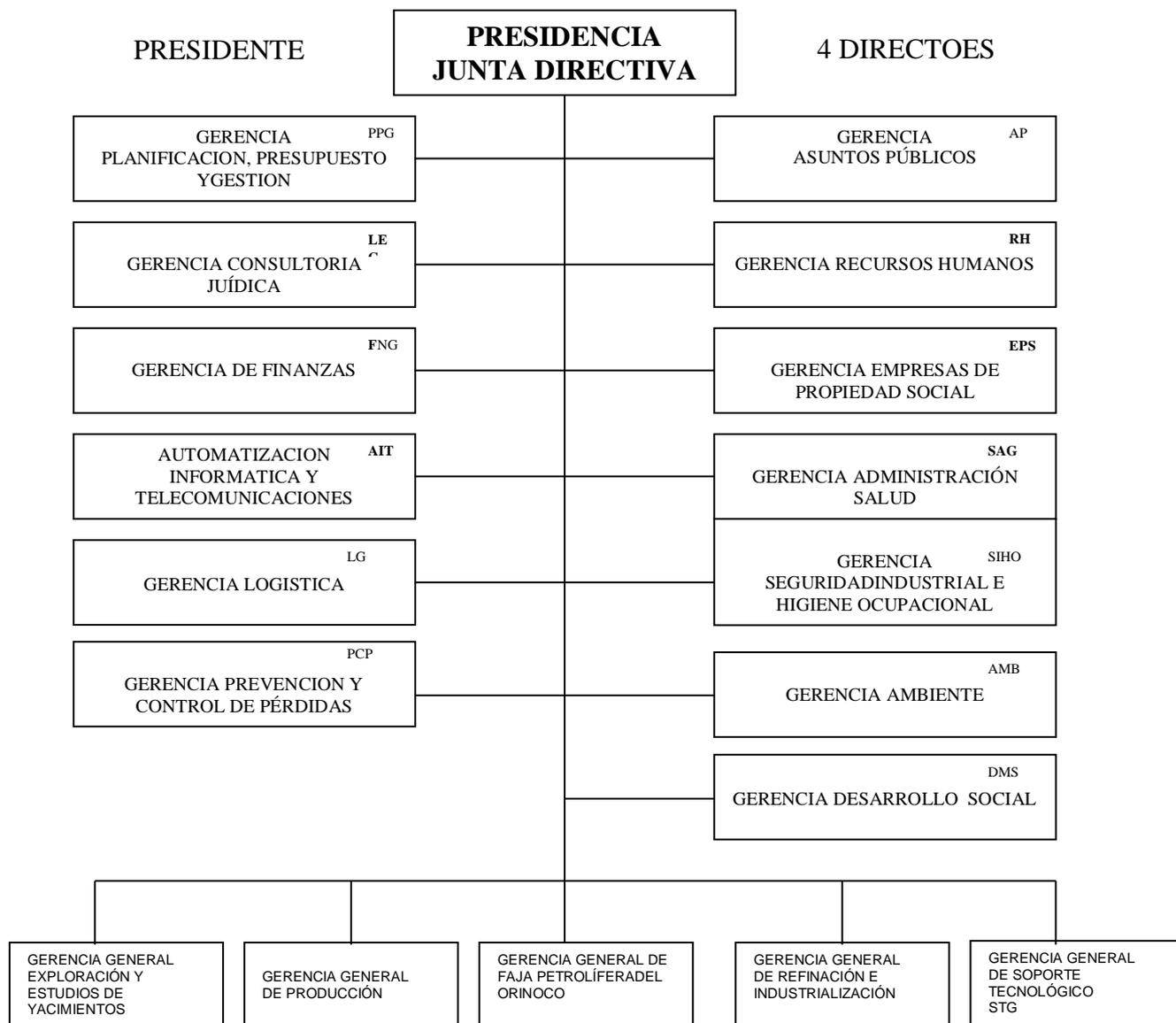
El Centro de Información Técnica (CIT) con acceso múltiples bases de datos internacionales, 30.000 monografías, 1.600 títulos de publicaciones periódicas, 2.500 normas técnicas y 1.050 discos compactos, entre otros.

2.2.2 Organización

La estructura organizativa definida refleja, en forma sintetizada, el ámbito de acción ante los retos de la nueva PDVSA. Estructuralmente para el cumplimiento de su objetivo, la organización está conformada por cinco Gerencias Generales, de las cuales dependen las Gerencias departamentales. A nivel de habilitadoras se ubican un grupo de Gerencias Funcionales, cuyo ámbito de acción es de apoyo a la gestión.

La nueva estructura organizacional de INTEVEP, S.A., está enfocada hacia una organización plana, ágil flexible, productiva orientada a la sana rendición de cuentas, con una focalización de la gestión con compromiso social y decidido apoyo a las comunidades atendidas.

ORGANIGRAMA BÁSICO



Las Gerencias Generales representan una imagen especular de la organización de los negocios de PDVSA, con el fin de integrarse con interlocutores afines de los negocios y filiales de la Corporación. Las Gerencias Departamentales son esencialmente técnicas tienen como objetivo el “Asegurar el apoyo técnico-científico requerido por PDVSA, sus Divisiones/Empresas y terceros, mediante la definición, planificación, coordinación y

ejecución de los proyectos de investigación, desarrollo y servicios técnicos especializados en el área de pericia bajo su competencia, para generar productos tecnológicos que agreguen valor a los negocios, así como asegurar la ejecución de los proyectos y servicios contratados con terceros”

2.2.3 Gerencias Generales

Gerencia General de Exploración y Estudios de Yacimientos (EYG)

OBJETIVO:

Garantizar el apoyo tecnológico en los negocios de Exploración, Producción, y Gas que requieran PDVSA, sus Empresas/Divisiones y terceros que operen en el territorio nacional e internacional, mediante la planificación, coordinación, dirección y control de proyectos de investigación estratégica orientada, investigación y desarrollo y asistencia técnica especializada, a fin de proveer soluciones de impacto tecnológico en la cadena de valores de los negocios de la Corporación.

Para cumplir con su objetivo la Gerencia General de Exploración y Estudios de Yacimientos cuenta con una estructura organizativa conformada por tres (3) Gerencias Departamentales:

- Gerencia de Exploración (EYEX)
- Gerencia de Esquemas de Explotación (EYEE)
- Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE)

Gerencia General de Producción (PRG)

OBJETIVO:

Proveer soluciones de impacto tecnológico que requieran PDVSA y sus filiales en el ámbito nacional e internacional en los negocios de producción de hidrocarburos en las áreas tradicionales y costa afuera, mediante la generación y gestión de proyectos de investigación básica orientada, investigación y desarrollo y asistencia técnica especializada enmarcados en los lineamientos estratégicos del Plan Nacional Simón Bolívar y el Plan Siembra Petrolera.

Para cumplir con su objetivo la Gerencia General de Producción cuenta con una estructura organizativa conformada por cuatro (4) Gerencias Departamentales:

- Gerencia de Construcción de Pozos (PRCP)
- Gerencia de Manejo Integrado de Producción (PRMI)
- Gerencia de Manejo Integrado del Gas (PRMG)
- Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE)

Gerencia General de Faja Petrolífera del Orinoco (FPG)

OBJETIVO:

Planificar, coordinar y desarrollar proyectos de investigación desarrollo y asistencia técnica especializada orientada a incrementar el factor de recobro, la productividad y el mejoramiento de crudos pesados y extra-pesados de la Faja Petrolífera del Orinoco, basado en su infraestructura, la experiencia y capacidad técnica de sus Recursos Humanos para apalancar la construcción del modelo económico socialista bolivariano.

Para cumplir con su objetivo la Gerencia General de Faja Petrolífera de Orinoco cuenta con una estructura organizativa conformada por tres (3) Gerencias Departamentales:

- Gerencia de Desarrollo de Yacimientos y Productividad (FPDY)
- Gerencia de Desarrollo Infraestructura y Mejoramiento (FPIM)
- Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE)

Gerencia General de Soporte Tecnológico (STG)

OBJETIVO:

Prestar el apoyo tecnológico integral a todas las dependencias de INTEVEP con la finalidad de garantizar la asistencia técnica y la continuidad operacional bajo un enfoque de mejora continua, a través de los procesos de Química Analítica, Centro de Información Técnica, Mantenimiento Industrial, Materiales y Confiabilidad Operacional y Gestión de Portafolio Tecnológico.

Para cumplir con su objetivo, la Gerencia General de Soporte Tecnológico, está estructurada en cinco (5) Gerencias Departamentales:

- Gerencia de Química Analítica (STQA)
- Gerencia del Centro de Información Técnica (STIT)
- Gerencia de Mantenimiento Industrial (STMI)
- Gerencia de Materiales y Confiabilidad Operacional (STMC)
- Gerencia de Gestión de Portafolio Tecnológico (STPT)

Dentro de esta Gerencia resalta una fundamental para el desarrollo de la presente investigación, que es la Gerencia del Centro de Información Técnica, en esta se encuentra

ubicada la unidad de información a estudiar, por esta razón se definirá en mayor extensión que otras de las múltiples dependencias de las Gerencias Generales.

Gerencia Técnica de Centro de Información (STIT)

La STIT tiene como objetivo brindar asesoría técnica en las áreas de: búsqueda, recuperación y análisis de información, apoyo a la inteligencia tecnológica. adquisición y préstamo de documentos, servicios editoriales, gestión de la Documentación Técnica y Administrativa así como el desarrollo de Normas Técnicas que apliquen a la Corporación, para contribuir con el desarrollo técnico-científico y continuidad operacional de la misma.

Entre sus funciones están:

- Asegurar el desarrollo y mantenimiento de la colección bibliográfica especializada

Mediante:

- Selección y Adquisición de documentos.
- Mantenimiento de Colecciones Bibliográficas.
- Prestar servicios de información técnica en las distintas etapas de los proyectos de asistencia técnica e investigación y desarrollo; asimismo, prestar apoyo bibliográfico a profesionales e investigadores de la Corporación y de otras instituciones, de igual manera a estudiantes universitarios, de educación secundaria, misiones, Programa Educativo Petrolero y comunidad en general.
- Coordinar y ejecutar el proceso de elaboración y revisión de normas técnicas PDVSA, con el apoyo de especialistas de las diferentes áreas operacionales de la Corporación,

así como también administrar y mantener el Sistema Automatizado de Normas Técnicas PDVSA (SANTP).

- Prestar apoyo lingüístico a los profesionales de la empresa en la traducción y corrección editorial de sus documentos técnico-científicos.
- Gestionar la documentación técnica generada por INTEVEP, cuyo contenido constituye la memoria técnica de la empresa, de valor agregado estratégico para el desarrollo y funcionamiento de la Corporación.
- Custodiar y administrar documentos administrativos desincorporados por la diferente dependencia de INTEVEP.
- Coordinar el desarrollo y mantenimiento de una Red de Información Petrolera (RIPPET), con alcance corporativo que registre todo el conocimiento y acervo documental de la Corporación.

Centro de Información Técnica (CIT)

El CIT, es el ente encargado de prestar servicios de información científica y tecnológica a PDVSA INTEVEP. Adicionalmente, el CIT está encargado de coordinar la Red de Información Petrolera y Petroquímica (RIPPET), la cual permite optimizar el uso de los recursos existentes en los centros de información y documentación que posee PDVSA a nivel nacional.

Misión

Contribuir con la continuidad operacional, desarrollo e independencia técnico científica de la Corporación, brindando asesoría técnica en materia de: búsqueda, recuperación y análisis de información, adquisición y préstamo de documentos, servicios editoriales, gestión de la documentación técnica y administrativa; así como, elaboración y actualización de Normas Técnicas PDVSA.

Visión

Ser el centro de Referencia especializado, en información técnica- científica, reconocido nacional e internacionalmente por su contribución al desarrollo de la industria petrolera y la sociedad venezolana, con alta capacidad para brindar productos y servicios de excelencia a sus clientes, con un personal especializado, altamente motivado y comprometido con la mejora continua de la eficiencia de sus procesos y su sistema de gestión de calidad.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Usuarios de información

Para poder llegar a un concepto exacto del término de “usuarios de información”, primero que todo se debe de estudiar su raíz, según El Diccionario de la Real Academia Española la palabra “usuario”, procede del latín *usuarius*, la cual proviene, a su vez, del término, *usus* (uso), participio de *uti* (usar). El sufijo *ario* es una forma de nombrar la persona a cuyo favor se realiza algo. Se puede decir que “usuarios”, son los que usan ordinariamente una cosa.

Dicho termino contextualizado en las ciencias de la información es presentado por Izquierdo (1999), quien define el termino usuarios como: "...aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, sean profesionales o privadas, que utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo".

Usuarios de información lo definen Naranjo & Rendón (2003) como: "persona o grupo de personas que hacen uso de ésta, basándose en unos intereses y necesidades propias...este, está inmerso en un sistema, con unas necesidades de información que debe satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo y social, entre otros y que requiere suplir una carencia de tipo formativo, informativo o recreativo".

- **Categorías de los usuarios de información**

Los usuarios de las unidades de información se pueden caracterizar de múltiples maneras dependiendo de la forma en que dichos usuarios sean estudiados, para las veces de este trabajo se caracterizaran según su asistencia o falta de esta en las unidades de información, Titirito (2006) en su artículo "Teorías Psico-sociales en un estudio de usuario", categorizan los usuarios en; usuarios reales y usuarios potenciales. Definición conceptual que será tomada para la realización de este proyecto de investigación.

Usuarios reales

Titirito (2006), Define los usuarios reales como: "aquellos que no solo son conscientes de la información sino que la utilizan". Según esta definición se puede decir que los usuarios reales son aquellos que acuden a las bibliotecas en búsqueda de información referente a una

necesidad que puede ser tanto en el ámbito personal, como el académico o el profesional, y tienen el conocimiento de en donde pueden localizar la información de su interés.

Usuarios potenciales

Tirito, define a los usuarios potenciales, como "...aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello, por tanto no expresan sus necesidades." Según este concepto se puede diferenciar estos usuarios de los reales, por el hecho de que los usuarios potenciales al igual que los reales poseen una necesidad de información, más los potenciales no acuden a las unidades de información bien sea por el desconocimiento de la existencia de estas o por otros factores, tales como la falta de tiempo, la falta de servicios de atención al usuario que los haga recurrir a estas, entre otros.

- **Tipología de usuarios de información**

En el caso de la tipología de usuarios de información diversos autores, llevan diferentes concesiones de los aspectos a tomar en la clasificación de estos, bien sea factores sociales, económicos, políticos, etc. Sanz (1994) en el "Manual para el estudio de usuarios", los clasifica de acuerdo a unas pautas de comportamiento a partir de las cuales, los agrupa en cuatro grandes tipos; El Investigador y el docente, los usuarios de la industria, el administrador, planificador y político, y el hombre de la calle.

Por otra parte Núñez (2005) pauta que la segmentación en cuanto a tipología de usuarios, no se abarcan las personas en sí, sino sus necesidades, partiendo de la premisa de que una persona puede realizar más de una función o actividad dentro de la misma organización, y para cada actividad, presentar necesidades de formación e información diferentes.

2.3.2 Necesidades de información

La necesidad de información es un concepto clave para el desarrollo de esta investigación, puesto que de ella derivan los resultados obtenidos, la ambigüedad de dicho concepto representa una dificultad de conceptualización. Para la aplicación práctica de este trabajo se utilizara la concepción propuesta por Sanz (1994) como, "...la sensación de carencia por algo...", mas, dicha definición no es lo suficientemente comprensiva para tomarse como única es por ello que se presentaran diferentes definiciones paralelas para poder esclarecer cualquier duda que pueda presentarse.

Crawfor (1978) Se refiere a la necesidad de información como "un concepto muy difícil de definir, aislar o medir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia y, por lo tanto, pueden, incluso, no estar claros ni para el propio peticionario". Sanz (1994) por otra parte advierte que dichas necesidades no son fáciles de traducir, debido a que, los usuarios muchas veces no saben lo que quieren, y es el bibliotecario o documentalista quien tiene que conseguir que el usuario conceptualice sus necesidades reales de información de una forma clara y recuperable.

- **Tipos de necesidades de información**

Kronka (2004) Divide las necesidades de información de la siguiente manera:

- Conocimiento: tiene valor filosófico-aristotélico y deriva del deseo de saber;
- La acción: tiene valor práctico e instrumental y puede ser dividido en valor de uso (value in use) y valor para el intercambio (exchange value);
- La necesidad humana: es un estado de privación de alguna necesidad básica. En

relación a la información, una necesidad es definida como el procurar información para satisfacer una necesidad específica;

- Los deseos: son las carencias para dar satisfacción específica y poder atender esas necesidades más profundas. El deseo no siempre coincide con las necesidades del individuo;
- De las demandas: son las solicitudes concretas;
- De uso: está definido como lo que el individuo realmente utiliza en materia de información, pudiendo no haber sido expresado.

- **Estudio de necesidades de información**

Núñez (2005) define los estudios de necesidades de información como: “...un tipo de estudio de usuarios, dirigidos específicamente a la investigación de los requerimientos de formación e información de las organizaciones o comunidades y de los grupos y personas que desarrollan su(s) actividad (es) en el contexto de su cultura, sus metas y aspiraciones...”. Este concepto resume los estudios usuarios orientados a la determinación de las necesidades de información de estos, como un agente de suma importancia para la gestión de una unidad de información que pretenda cumplir cabalmente sus objetivos de satisfacción informacional para sus clientes/usuarios.

Por otra parte Coutín (2002), especifica “...Estos estudios buscan identificar modelos de comportamiento en el uso de la información por parte de los usuarios para, posteriormente, perfeccionar las formas, contenidos y servicios de dichos sistemas de información.”

- **Requisitos para los estudios de necesidades**

Para el correcto estudio de las necesidades de información de una determinada comunidad es requisito fundamental, que la aplicación a esta, cumpla determinadas normas generales, que eviten la exclusión de usuarios del estudio y provoquen una errónea detección de datos, Cordoba (1996), representa los siguientes requerimientos básicos para el estudio de necesidades de formación e información, los cuales fueron tomados como base para la realización del proyecto:

- En ellos, deben representarse todos los usuarios del sistema.
- Deben captar la complejidad de la necesidad de información en toda su amplitud; esto es, no sólo aquello que los usuarios creen que suceden, sino lo que realmente sucede.
- Deben captar la dinámica y flexibilidad de las necesidades de los usuarios, por ello deben realizarse periódicamente.
- Deben captar el carácter subjetivo de la actividad que realiza el usuario.
- Deben considerar que el usuario generalmente no expresa su necesidad de información con facilidad.
- Deben realizarse de acuerdo con las condiciones reales del usuario, sobre todo, sus limitaciones de tiempo y la actitud negativa que se presenta en ocasiones hacia el uso de la información.

2.3.3 Historia de los estudios de usuario

Marín (2006), propone que los primeros estudios relacionados con los usuarios aparecieron en la década de los años 20 del siglo pasado en el escenario norteamericano, y colocaron el centro de su atención en el análisis de las fuentes de información utilizadas por

los investigadores. Estas investigaciones tuvieron un carácter muy elemental, y tras ellas prevaleció un vacío en este campo de estudio.

Esta falta de sistematicidad en los estudios de usuarios respondió a la influencia de corrientes científicas, que rechazaban todas aquellas investigaciones que tuvieran elementos subjetivos, como pudo ser el positivismo, que propone que la ciencia debe ser neutral y que el ambiente donde interactúa no debe influir sobre el científico o investigador.

A finales de los años 50 que se desarrollan nuevas investigaciones en la materia, dicho estudio comienza a constituirse como disciplina, con la publicación de un número importante de trabajos sobre los hábitos y necesidades de información entre los usuarios. Es a partir de esta época que la preocupación por la integración del usuario con los sistemas de información se intensifica, y comienzan a considerarse los resultados de las investigaciones que se realizaban.

El auge de las investigaciones sobre usuarios se produce en los años 80, impulsado por la gestión de la información. Esta clase de estudios provocó que los sistemas de información volcaran su atención sobre ellos y que se convirtieran las demandas y necesidades registradas en los puntos de partida para el redimensionamiento de los nuevos productos y servicios de información.

2.3.3 Estudios de usuario

El término estudio de usuario es definido por Sanz (1994) como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos

principalmente estadísticos a su consumo de información”. En otras palabras se puede decir que un estudio de usuarios es un método por el cual se pueden caracterizar y medir los diferentes aspectos vinculados con la conducta del usuario ante la unidad de información y en base a esto se pueden realizar las debidas reestructuraciones en la unidad de información para poder satisfacer dichas necesidades y llegar a un nivel más alto de calidad de servicios.

- **Aplicaciones de los estudios de usuario**

Sanz (1994) Expresa que un estudio de usuario representa para la unidad de información gran importancia, debido a que a partir de este no solo se puede medir tanto cualitativamente, como cuantitativamente los usuarios y sus diferentes conductas ante la Unidad de Información (UI), sino que también a través del mismo se puede diagnosticar el estado en el cual labora la unidad de información y el nivel de calidad de los servicios prestado con respecto a las necesidades satisfechas o insatisfechas de dichos usuarios.

Las principales aplicaciones que puede brindar el estudio de usuarios a una unidad de información según Sanz (1994) son:

- Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo.
- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido.
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Evaluar los recursos de los centros de información.
- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.

- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades.
- Facilitar la realización de cursos de formación de usuarios, entre otros.

- **Etapas del proceso de estudio de usuarios**

El proceso de realización de un estudio de usuarios se basa en diferentes etapas que pretenden normalizar su proceso a la mayor medida para poder obtener resultados de forma objetiva, Gómez (2002) propone las siguientes etapas como fundamentales:

- Identificar los objetivos del estudio o nuestras hipótesis
- Analizar qué información será necesario obtener
- Recopilar la información disponible, y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que requiramos
- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información.
- Obtener la información
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

2.3.4 Metodología AMIGA

La metodología AMIGA (Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en Organizaciones y Comunidades) es un conjunto de procesos que se encarga de integrar los sistemas existentes en las organizaciones o comunidades para garantizar la comunicación de su entorno y la comunicación interna.

Núñez (2005) define los procesos de la metodología AMIGA, como los encargados de estudiar las necesidades que existen en los usuarios en el plano inter-subjetivo, que pueden no ser conscientes.

Las variables, fuentes y técnicas a emplear en esta metodología, pueden ser aplicadas parcialmente en algunos procesos o partes de ellos según los resultados y beneficios parciales de sus procesos; también puede variar su alcance para gestionar información, conocimiento o aprendizaje.

En este sentido, puede ajustarse también a la preparación del personal que la aplique, a las condiciones de la organización y de su entorno, por ello puede servir, tanto para un simple estudio de necesidades de información o datos internos de la organización como para una estrategia global de aprendizaje organizacional, pasando por la enorme gama intermedia de situaciones de diferente complejidad.

- **Metodología AMIGA para la realización de estudios de usuarios**

Para la realización de un estudio de usuarios, basado en las necesidades, es fundamental la aplicación de modelos metodológicos creados con ese fin, viabilizando la recolección de

información necesaria. En la actualidad, se cuenta con el aporte de diversos autores y las metodologías y modelos propuestos por los mismos.

En la realización de la presente investigación, se optó por la metodología presentada por Israel Núñez, denominada AMIGA, esta metodología en los estudios de usuario, tiene un enfoque cualitativo que emplea la estructura metodológica; en esta se promueve la complementación de diferentes modalidades de técnicas de recolección de información aplicando la combinación de fuentes documentales y no documentales, para cada variable o aspecto a valorar, dentro de estas variables se encuentran:

- (a) Investigaciones comprendidas dentro de la vigilancia del entorno y estudios sistemáticos del mercado.
- (b) Investigaciones dedicadas al análisis y diseño de sistemas, tránsito hacia estructuras reticulares, flexibles de las intranets, extranet y uso de Internet.
- (c) Investigación de usuarios y de sus necesidades como premisa del diseño de las ofertas de comunicación, e incluso para la adaptación de la estructura funcional.
- (d) Investigaciones sobre los recursos de la organización o a su acceso, que incluye estudios métricos y descriptivos, el mapeo de recursos.
- (e) Diseño y elaboración de ofertas de comunicación, según las características de las necesidades y sus respectivas formas de control y evaluación. Experimentación del uso de técnicas de trabajo en grupo, solución de problemas y desarrollo de la creatividad en las ofertas de comunicación.

Cada uno de los procesos de AMIGA genera resultados parciales que aportan datos valiosos para la organización sobre recursos de información, de conocimiento o de aprendizaje, necesarios o disponibles, formas de acceso, captura, procesamiento y almacenamiento activo.

La metodología AMIGA (Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en las organizaciones y comunidades), fue seleccionada para el “ESTUDIO DE USUARIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TÉCNICA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO VENEZOLANO DEL PETRÓLEO PDVSA – Intevep”, debido a que permite identificar las necesidades de información, conocimiento, aprendizaje y recursos de la organización, partiendo de necesidades tanto reales expresadas por los usuarios, como tacitas e impresas en las ideas rectoras de la organización, objetivos fundamentales para el desarrollo de la investigación. Dentro del grupo de variables presentada en la metodología AMIGA, se aplicara la concerniente a la “Investigación de usuarios y de sus necesidades como premisa del diseño de las ofertas de comunicación, e incluso para la adaptación de la estructura funcional.”, debido a que a través de esta investigación se pretende generar un perfil de usuarios del centro de información técnica que podría ser utilizado como base para la reestructuración del sistema-información de la compañía.

CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

El proyecto de estudio de usuarios en el Centro de Información Técnica del Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo Intevep- PDVSA, se clasificó como una investigación de campo, ya que la recolección de los datos se llevó a cabo directamente en la realidad del Centro de Información Técnica de Intevep, es decir, que el flujo de información fue directo entre la variable estudiada y los datos obtenidos, permitiendo la adquisición de un conocimiento más amplio y con mayor rango de credibilidad por parte del investigador.

3.2 Diseño de la investigación

El estudio de usuarios encaja dentro del patrón que caracteriza el diseño de investigación de tipo no experimental, debido a que las variables tomadas en cuenta en el proceso investigativo no son manipuladas deliberadamente, sino por el contrario, la investigación se limita a observar, describir y cuantificar la información obtenida en el contexto, sin manipularla o modificarla para su proceso comparativo.

Dentro del diseño no experimental se puede clasificar el proceso de investigación a través de la dimensión temporal que esté presente, o el número de momentos en el cual se realiza la recolección de datos; se puede decir, que el estudio de usuarios en el Centro de Información Técnica (CIT) de Intevep responde a un patrón de diseño transversal, debido a que el proceso de recolección de información, fue tomado en un solo lapso de tiempo.

3.3 Metodología

La metodología AMIGA (Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en Organizaciones y Comunidades) es un conjunto de procesos que se encarga de integrar los sistemas existentes en las organizaciones o comunidades para garantizar tanto la comunicación de su entorno, como la comunicación interna.

Las variables, fuentes y técnicas a emplear en esta metodología, pueden ser aplicadas parcialmente en algunos procesos o partes de ellos según los resultados y beneficios de sus procesos; también puede variar su alcance para gestionar información, conocimiento o aprendizaje.

En este sentido, puede ajustarse también a la preparación del personal que la aplique, a las condiciones de la organización y de su entorno, por ello puede servir, tanto para un estudio de necesidades de información, así como para una estrategia global de aprendizaje organizacional, pasando por la enorme gama intermedia de situaciones de diferente complejidad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Un aspecto de suma importancia en la elaboración un proyecto de investigación son las técnicas e instrumentos de recolección de datos, antes de seleccionar estas herramientas se debe de elegir un método en el cual se basará la recolección los mismos, Sanz (1994) presenta el método de recolección de datos de forma directa, el cual especifica como: “Se elige este tipo de métodos, cuando se pretende conseguir que sea el propio usuario quién defina sus hábitos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita” (p.94).

El método de recolección de datos de forma directa es el más preciso para cumplir los objetivos planteados en este proyecto de investigación, debido a que a través de la observación de los factores que caracterizan a los usuarios a través del estudio directo y sin la interferencia de ningún tipo de mediador, se puede obtener un rango de información con mayor certeza, es por ello que se aplicó esta técnica, extrayendo la información de los usuarios del CIT y los diferentes profesionales que hacen uso de sus servicios.

Por otra parte, los instrumentos de recolección de datos comprenden todas aquellas herramientas, que permitieron la obtención de los datos necesarios para la investigación, en este punto Arias (2006) se refiere a ellos como: “Los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 53). Dentro de los instrumentos empleados en el presente trabajo para adquirir información, se encuentran en primera instancia la observación directa del objeto de estudio, debido a que esta ayudo a adquirir información que posee un alto grado de confiabilidad, ya que es tomada por el investigador y la misma se puede apreciar tal y como se encuentran representados en las condiciones de trabajo real, de modo que son obtenidos justo en el lugar estudiado, en este caso a través de preguntas directas al entrevistado según su opinión personal de los servicios prestados por las unidad de información, sus experiencias personales al hacer uso de los servicios, entre otros.

Otra de las herramientas implementadas fue el cuestionario estructurado, el cual incluyo preguntas de tipo cerradas y/o abiertas, pero redactadas y presentadas en un orden definido, de tal manera que el usuario fue guiado desde el principio hasta el final del cuestionario en la contestación de las preguntas.

El cuestionario está estructurado con un total de catorce preguntas, de las cuales tres son preguntas abiertas, y once cerradas; éste está dividido en dos partes, la primera consta de los datos socio- profesionales del personal, en él se caracterización a los usuarios, a través de los siguientes indicadores: Sexo, edad, cargo, pericia, nivel de formación, profesión, tiempo laborando en la empresa, Gerencia a la cual pertenece y las funciones que realiza. Todos estos indicadores permitieron realizar una figura esquematizada del perfil general de los usuarios que forman parte las Gerencias de investigación estratégicas estudiadas en la presente investigación. La segunda parte de la encuesta proporcionó información relevante a la necesidad informacional de los usuarios encuestados, en esta parte se abarcaron indicadores de estudios relacionados a las necesidades de información de los mismos con respecto a sus funciones realizadas en la Corporación, tales como: áreas temáticas en las cuales necesita recibir información y tipología de la información que utiliza.

La revisión y utilización de libros, manuales, estadísticas y cualquier método que brinde una ayuda en el desarrollo de una investigación recibe el nombre de revisión bibliográfica, para los autores Palella & Martins (2003) la describen como “el análisis documental que permiten la consulta de las fuentes bibliográficas y documentales para explorar y conocer lo que otros han hecho en relación al problema elegido” (p. 84). Éste tipo de información fue fundamental en la elaboración del proyecto de investigación puesto que partiendo de las estadísticas de consulta se procederá a esquematizar los diferentes perfiles de usuarios, paso fundamental en la elaboración del estudio de usuarios.

3.5 Población y muestra

Para la realización del proyecto de investigación, se requiere en este caso una población de estudio, la cual Morles (2004) define como: "...conjunto para el cual será válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación" (p. 17).

En este caso la población de la investigación fue tomada como la cantidad de usuarios (internos) pertenecientes a las tres Gerencias técnicas de investigación estratégica de Intevep durante el periodo de investigación que será comprendido entre los meses de abril y mayo de 2013.

Debido a la cantidad de empleados asignados en estas tres Gerencias de investigación tan específicas se abarco, la totalidad de los mismos, con el límite que permitió el tiempo para estipulado para el estudio y la disponibilidad de los investigadores en la Corporación, debido a que por ser personal rotativo en planta, no todos se encontraban disponibles para ser encuestados; por ende para el Proyecto "Estudio de Usuarios en el Centro de Información Técnica del Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo PDVSA – Intevep", se tomó como muestra un total de 47 personas integrantes de dichas Gerencias, que se discriminara de la siguiente forma:

Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración: 11

Gerencia de Investigación Estratégica en Producción: 18

Gerencia de Investigación Estratégica en Faja: 18

Dentro de las cuales se encuentran personal de diferentes ramas de desarrollo de la institución, incluyendo personal científico, de investigación y de asistencia.

La metodología aplicada a la presentación de la investigación brindo la oportunidad de generar un perfil lo suficientemente específico que permita determinar los patrones concernientes a los grupos de usuarios con mayor efectividad caracterizando sus distintos grupos, para el establecimiento de las necesidades particulares de los mismos.

CAPÍTULO IV- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Recolección organización y presentación de los datos obtenidos

Se realizó la encuesta en la oficina de cada uno de los integrantes de las Sub-Gerencias de investigación estratégica seleccionadas para el estudio de PDVSA- Intevep entre los meses de abril y mayo del año 2013.

Los resultados obtenidos fueron organizados por preguntas- respuestas para proceder al análisis y evaluación de los datos, con la finalidad de determinar el perfil de cada Gerencia estudiada.

A partir del análisis se obtuvo un perfil único por cada Gerencia, en el cual se agruparon los indicadores previstos en el instrumento de investigación, tales como: Sexo, edad, formación académica, profesión, tiempo laborando en la Corporación, y las funciones que estos realizan en la misma. Estos indicadores conformaron el perfil general de cada una de las Gerencias a estudio.

4.2 Análisis del perfil de usuarios

- **Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE)**

La Gerencia de Investigación Estratégica en Producción, está compuesta por un total de seis pericias:

- Cementación
- Fluidos de perforación

- Geo-mecánica
- Mecánica de perforaciones
- Meca-trónica
- Polímeros es solución

Estas pericias tienen la función de proveer soluciones de impacto tecnológico que requieran PDVSA y sus filiales en el ámbito nacional e internacional en los negocios de producción de hidrocarburos en las áreas tradicionales y costa afuera, mediante la generación y gestión de proyectos de investigación básica orientada, investigación y desarrollo de asistencia técnica especializada.

Análisis del perfil de usuarios por Sexo

Esta pregunta se realizó para identificar los patrones de género presentes en mayor frecuencia dentro de la Gerencia de Producción. En la figura N°1 se encuentra representada la tendencia a la pregunta evaluada en la encuesta.

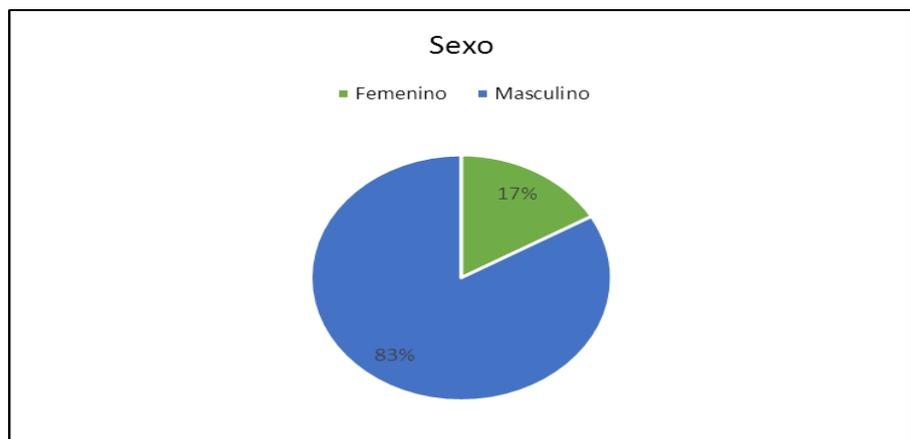


FIGURA N° 1

Según los resultados obtenidos en la encuesta, se observó que un 83% del personal perteneciente a la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción respondió ser de sexo masculino, mientras que un 17%, afirmó ser de sexo Femenino.

Con una diferencia del 66%, se observa que el personal de esta Gerencia está caracterizado por trabajadores del sexo masculino.

Análisis del perfil de usuarios por Edad

En esta pregunta se determinó el rango de edad que caracteriza al personal de la Gerencia, la gráfica de estas respuestas están representadas en la figura N°2.

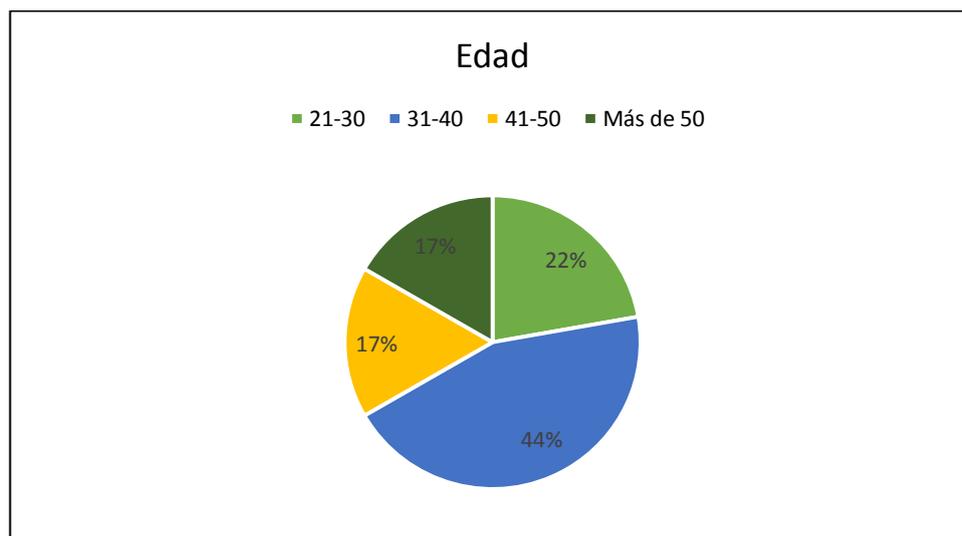


FIGURA N° 2

En relación con la edad del personal de la Gerencia, 44% tiene un rango de edad comprendido entre 31-40 años, el personal con edad comprendida entre 21-30 años 22%, entre 41-50 años 17% y un 17% de la población de usuarios posee Más de 50 años.

A través del análisis se puede observar que los datos muestran un predominio del 66% de personas con edades hasta a los 40 años, es decir usuarios con edades comprendidas entre 21-40 años.

Análisis del perfil de usuarios por Formación Académica

Con el planteamiento de esta pregunta se conoció el nivel de formación del personal que labora en la Gerencia de Producción, representado en la figura N° 3.

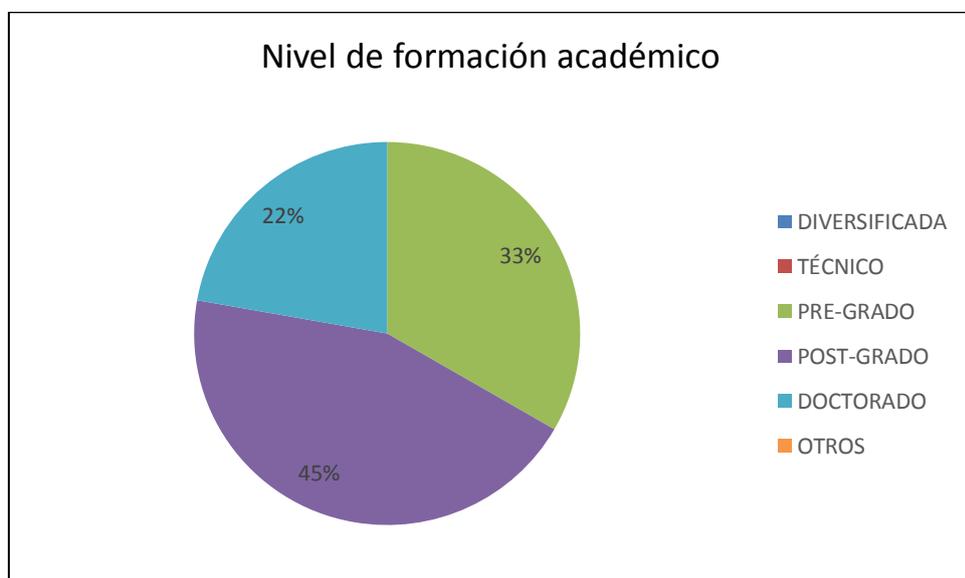


FIGURA 3

Se puede observar la distribución de los grados de formación académica que posee el personal de PRIE, de los cuales 67% poseen estudios de post-grado (especialización, maestría y doctorado), desglosando este porcentaje, el 22% poseen el título Doctorado y el 45% títulos maestrías y especializaciones; 33% de los usuarios encuestados tienen estudios a nivel de pre-grado, no hay usuarios con educación comprendida entre técnica y diversificada.

Se puede deducir que el personal de esta Gerencia caracterizado por poseer estudios a nivel de post-grado en su gran mayoría.

Análisis del perfil de usuarios por Profesión

Se incluyó el estudio de la profesión del personal integrante de la Gerencia, para poder establecer los requerimientos asociados, a la rama de desarrollo académico del usuario y su papel en la Corporación, dichos resultados se ven reflejados en la figura N° 4

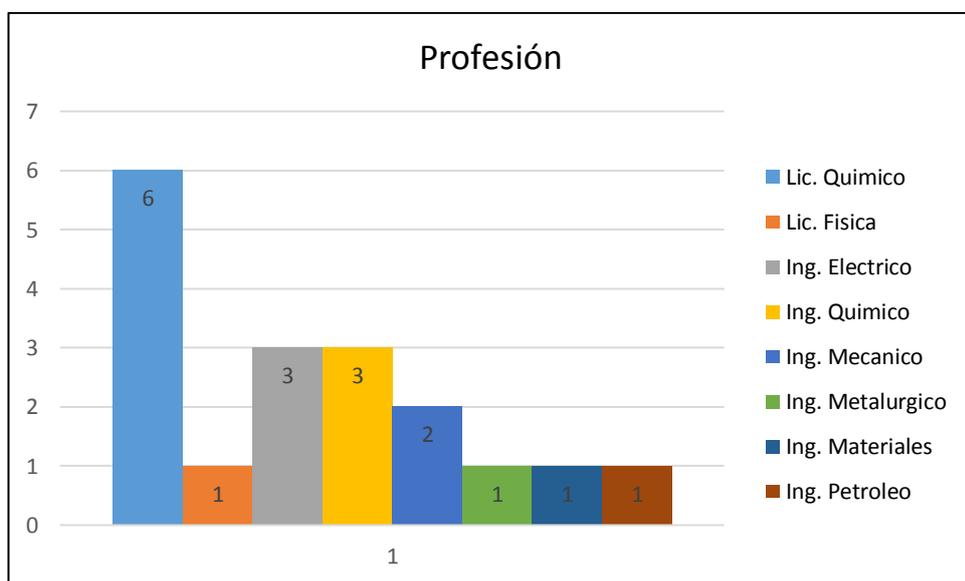


FIGURA N° 4

El perfil del personal por profesión se encuentra distribuido de la siguiente manera: 6 usuarios poseen licenciatura en Química lo que representa un 33% de las personas encuestadas, se tienen encuestados por las ramas de Ingeniería Química y Eléctrica 3 usuarios por cada especialización lo que representa un 32% (que corresponde al 16% por cada profesión) de la población, 2 Ing. Mecánico constituyen un 11 % de los usuarios y 4 personas encuestadas (1 por cada rama respectivamente) que tienen estudios de Ingeniería en Petróleo, Metalúrgica y licenciado en Física lo que representa el 20% (representando un 5% por cada uno de ellos) .

Se puede observar que el personal de la Gerencia en un 33% está formado en la profesión de Licenciatura Química, existen usuarios en menor proporción con estudios en las áreas de Ingeniería Química y Eléctrica

Análisis del perfil de usuarios por tiempo laborando en Intevep

Para lograr un mayor conocimiento del perfil de cada usuario en la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción, se incluyó el estudio del indicador tiempo laborando en Intevep, este indicador servira para establecer niveles de especialización interna útiles a la hora de la aplicación de la metodología AMIGA. El análisis de este indicador se encuentra en la figura N° 5.

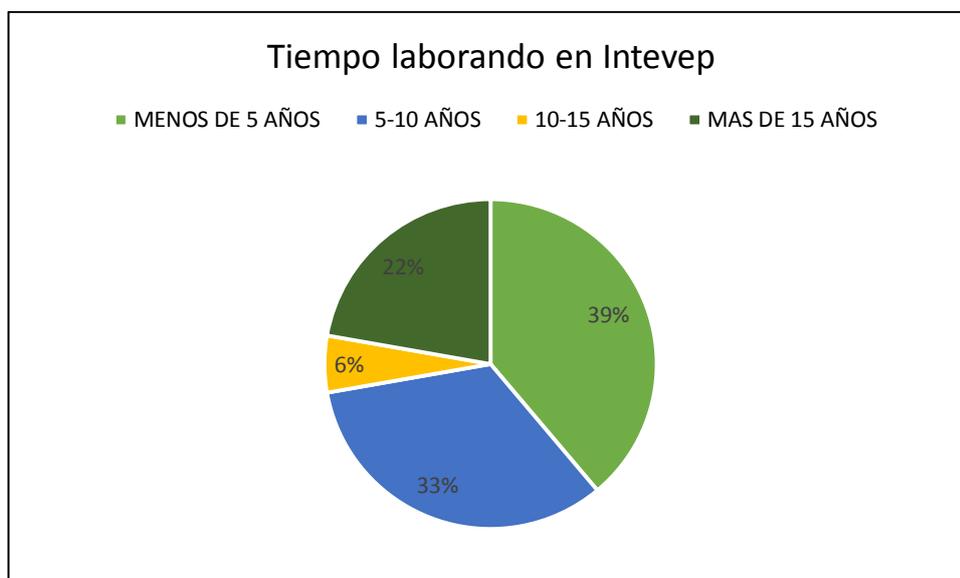


FIGURA N° 5

De acuerdo con los resultados obtenidos se aprecia que 39 % de los trabajadores de PRIE tiene menos de 5 años en Intevep, 33% de los trabajadores tienen una antigüedad de 5

a 10 años, mientras que un 22% prestan servicios a la Empresa por más de 5 años, y 6% de los trabajadores encuestados tienen entre 10-15 años en Intevep.

Se observó que un 39% de los usuarios de PRIE tienen menos de 5 años en la empresa, laborando lo cual indica que el personal de esta Gerencia está formado por personas con poca antigüedad.

Análisis del perfil de usuarios por Pericia

Las pericias, se entienden como la experiencia y habilidad en una ciencia específica de la Corporación, juega un papel importante a la hora de la realización de la investigación; como consecuencia se tomará como indicador. Ver figura N° 6.

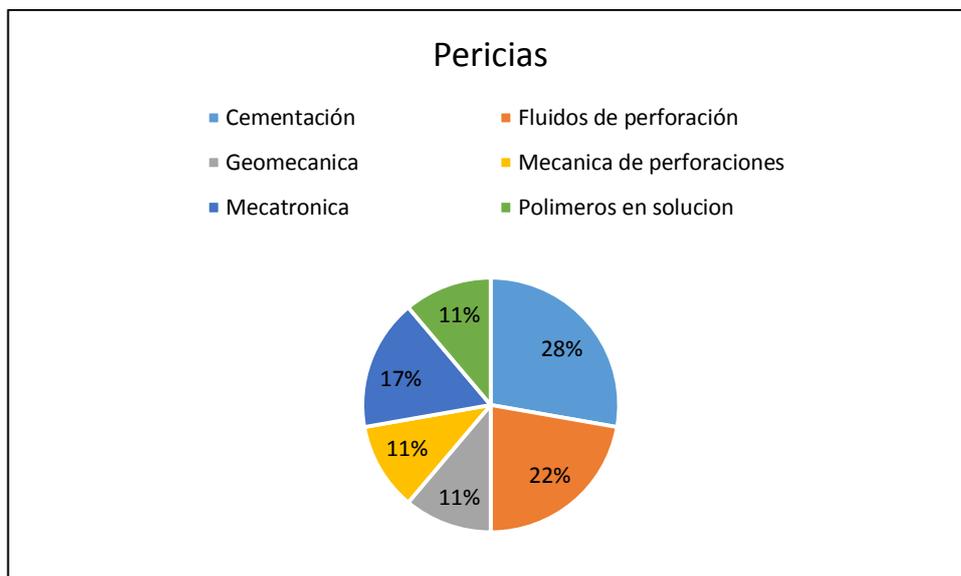


FIGURA N° 6

En relación a la figura 6, se puede observar que 28% de los trabajadores de PRIE dirigen sus estudios a los procesos internos de cementación, un 22% de los usuarios al

desarrollo de tecnología de fluidos de perforación, 17% en mecatronica aplicada al campo, y el 11% por cada área de polímeros en solución, geomecánica y mecánica de perforaciones

Lo que la tendencia muestra en esta figura es que la mayor cantidad de usuarios presenta pericias asociadas a la cementación con un 28% y a los fluidos de perforación con 22%. Por lo tanto se debe priorizar el desarrollo de colecciones en estas especializaciones

Análisis del perfil de usuarios por funciones que realiza en la Corporación

En la encuesta aplicada a los usuarios de las diferentes Gerencias de Investigación, se utilizó el indicador de funciones, con el claro fin de evaluar el material informativo generado y solicitado por los trabajadores, la representación gráfica de dicho indicador se encuentra en la figura N° 7.



FIGURA N° 7

En cuanto a las funciones desempeñadas por el personal de la Corporación, 84% se enfoca en el desarrollo de tecnología e investigación (con un 42% para cada área evaluada), 7% en la tutoría de pericias, 3% en el liderazgo de líneas de investigación, planificación, simulación, y ensayos de laboratorio poseen por 2% cada una de ellas.

De la información suministrada en la figura se concluye que las principales funciones desempeñadas en PRIE, son de investigación y desarrollo, ya que representan el 84% de la actividad desarrollada en la Gerencia. Ambas funciones plantean necesidades de información permanentemente.

Centro de Información Técnica

PDVSA- Intevep

Perfil de usuarios de la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE)

- Sexo: El personal está caracterizado por ser primordialmente de sexo masculino.
- Edad: En cuanto a la edad, el personal de esta Gerencia posee un rango entre 31 a 40 años.
- Formación Académica: El grado de formación académica del personal de esta Gerencia es de estudios a nivel de postgrado.
- Profesión: La profesión que caracteriza a los usuarios de esta Gerencia es Licenciatura en química.
- Tiempo laborando en Intevep: Se puede decir que el los usuarios de PRIE poseen menor de 5 años laborando en la misma en su gran mayoría.
- Pericia: El personal se encuentra caracterizado por pertenecer a la pericia de cementación.
- Funciones que realiza: Los usuarios de esta Gerencia desempeñan en su gran mayoría funciones de investigación y desarrollo para la Corporación.

- **Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE)**

La Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración, está compuesta por un total de ocho pericias tienen la función de Garantizar el apoyo tecnológico en los negocios de Exploración, Producción, y Gas que requieran PDVSA, sus Empresas/Divisiones y terceros que operen en el territorio nacional e internacional, mediante la planificación, coordinación, dirección y control de proyectos de investigación estratégica orientada, investigación y desarrollo y asistencia técnica especializada.

La Gerencia de Investigación Estratégica de Exploración, está compuesta por un total de 8 pericias:

- Adquisición y procesamiento sísmico especializado
- Análisis de procesos y normativas
- Estratigrafía
- Geología estructural
- Geomática
- Geoquímica
- Métodos sísmicos e interpretación
- Recuperación mejorada

Análisis del perfil de usuarios por Sexo

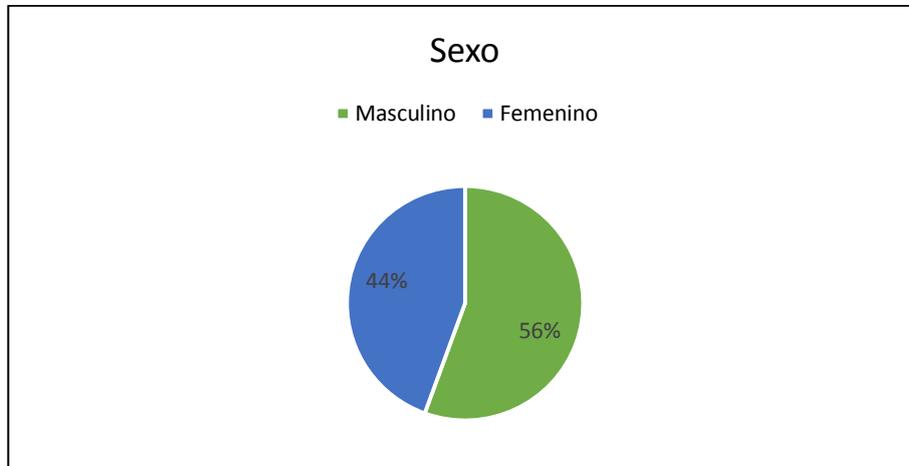


FIGURA N°9

Se observa que un 56% del personal perteneciente a la Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración es de sexo masculino, mientras que 44% son de sexo Femenino.

Análisis del perfil de usuarios por Edad

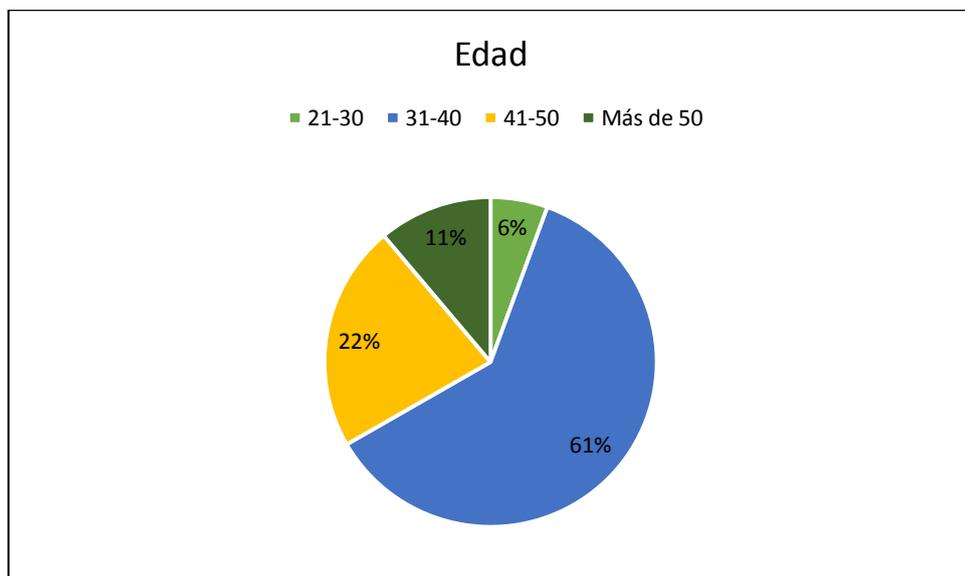


FIGURA N°10

En cuanto a la edad 61% del personal posee entre 31- 40 años, 22% entre 41-50 años, 11% más de 50 años y 6% entre 21-30 años de edad.

A través del análisis se puede determinar que el personal de EYIE está caracterizado en su mayoría por trabajadores con edades comprendidas entre 31- 40, seguidamente por usuarios con rango de edad de 41-50 años.

Análisis del perfil de usuarios por formación académica



FIGURA N°11

En cuanto al grado de formación académica que posee el personal de EYIE, se observa que 44% del personal posee estudios de post-grado a nivel de maestría y especialización, un 6% tienen estudio de postgrado a nivel de doctorado, 39% nivel de pre-grado, 11% técnicos, no se encuentra personal con formación diversificada.

Se puede deducir que el personal de esta Gerencia está caracterizado por poseer estudios a nivel de post-grado con un 50% de usuarios, seguidamente 39% del personal con formación de pregrado.

Análisis del perfil de usuarios por profesión

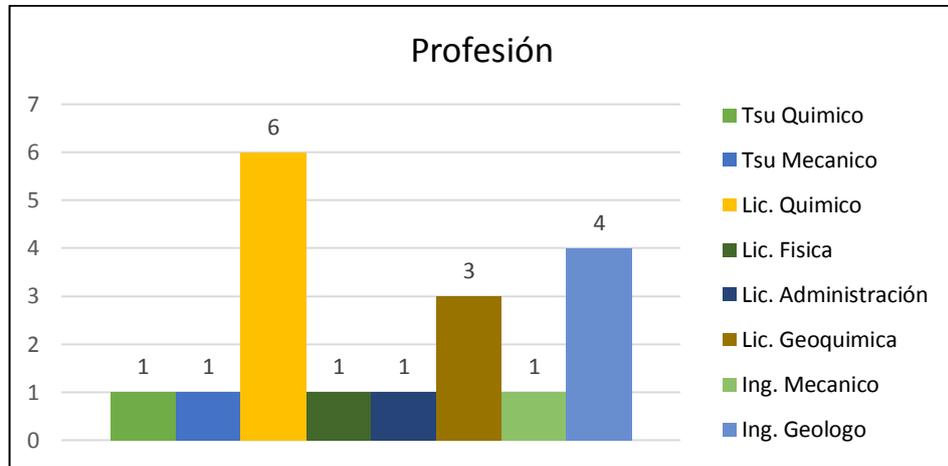


FIGURA N° 12

El perfil del personal por profesión se encuentra distribuido de la siguiente manera: 33% poseen una Licenciatura en Química los cuales representan 6 trabajadores, 22% es decir 4 trabajadores encuestados son Ingenieros Geólogos, 16% Licenciados en Geoquímica constituyen 3 usuarios; Ingeniero Mecánico, Técnico Mecánico, Licenciado en Física, Licenciado. Administración y Técnico Químico, 1 trabajador por cada área descrita anteriormente representando un 5% cada profesión.

Se puede observar que un 33% el personal de la Gerencia está formado en la profesión de Licenciatura Química.

Análisis del perfil de usuarios por tiempo laborando en Intevep



FIGURA N°13

En cuanto al tiempo laborando en Intevep, en la figura número 13, se puede observar que 78 % de los trabajadores tienen entre 5 - 10 años, 11% más de 5 años, 6% entre 10-15 años y 5 % menos de 5 años.

Los usuarios de EYIE poseen entre 5-10 años laborando en la misma en su gran mayoría, seguidamente del personal con más de 15 años.

Análisis del perfil de usuarios por Pericia

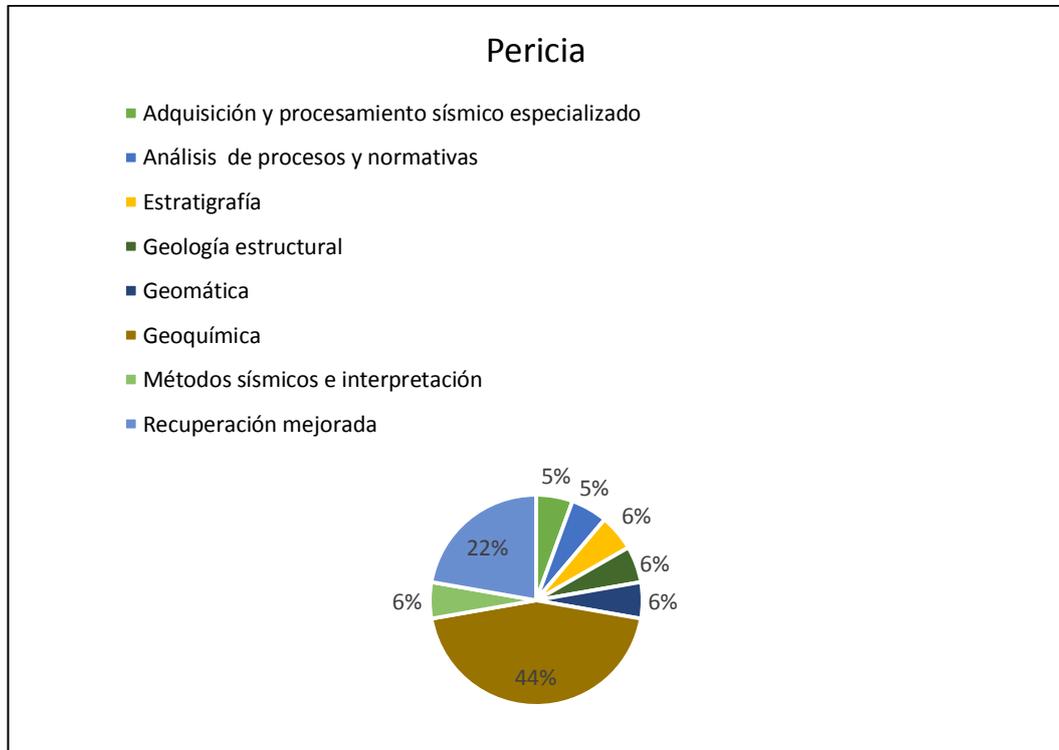


FIGURA N°14

En relación a la figura 14, se puede observar que 44% de los trabajadores de EYIE dirigen sus estudios a los procesos de Geoquímica, 22% Recuperación mejorada, 6% Métodos sísmicos e interpretación, 6% para cada una de las siguientes pericias Estratigrafía, Geología estructural, Geomática, 5% Análisis de procesos y normativas, 5% Adquisición y procesamiento sísmico especializado.

A partir, de la figura se puede deducir que el personal se encuentra caracterizado por pertenecer a la pericia de Geoquímica., con un 44%, esto se debe a que las funciones de esta Gerencia contemplan exploración de yacimientos petrolíferos en el territorio nacional.

Análisis del perfil de usuarios por funciones que realiza en la Empresa

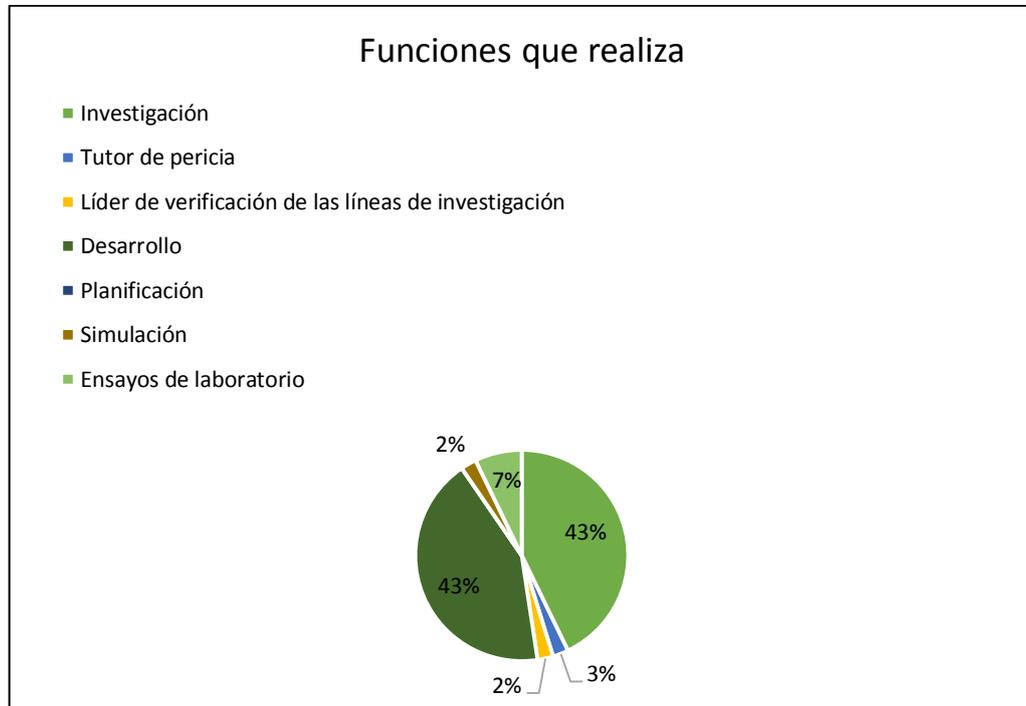


FIGURA N°15

En cuanto a las funciones desempeñadas por el personal de EYIE, 86% se enfoca en el desarrollo de tecnología e investigación, 7% Ensayos de laboratorio, 2% en el liderazgo de líneas de investigación, y planificación, simulación, y ensayos de laboratorio poseen un 2% cada una de ellas.

Se puede inferir que las principales funciones desempeñadas en EYIE, son investigación y desarrollo, ya que representan el 86% de la actividad. Ambas funciones plantean necesidades de información permanentemente.

Centro de Información Técnica

PDVSA- Intevep

Perfil de usuarios de la Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE)

- Sexo: El personal de EYIE, está caracterizado por ser con un bajo margen de diferencia de sexo masculino.
- Edad: En cuanto a la edad, el personal de esta Gerencia posee un rango de edad característico de 31 a 40 años.
- Formación Académica: EL grado de formación académica del personal de esta Gerencia es de estudios a nivel de postgrado.
- Profesión: La profesión que caracteriza a los usuarios de esta Gerencia es Licenciatura en Química.
- Tiempo laborando en Intevep: Se puede decir que el los usuarios de EYIE poseen entre 5 y 10 años laborando en la misma en su gran mayoría.
- Pericia: El personal se encuentra caracterizado por desarrollar sus estudios en los procesos de Geoquímica.
- Funciones que realiza: Los usuarios de esta Gerencia desempeñan en su gran mayoría funciones de investigación y desarrollo para la Corporación.

- **Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE)**

La Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración, Tienen la función de Planificar, coordinar y desarrollar proyectos de investigación desarrollo y asistencia técnica especializada orientada a incrementar el factor de recobro, la productividad y el mejoramiento de crudos pesados y extra pesados de la Faja Petrolífera del Orinoco, basado en su infraestructura, la experiencia y capacidad técnica de sus Recursos Humanos para apalancar la construcción del modelo económico socialista bolivariano. Está compuesta por un total de tres pericias:

- Transporte de fluidos y manejo de corrientes de producción
- Sistemas dispersos
- Recuperación mejorada

Análisis del perfil de usuarios por Sexo

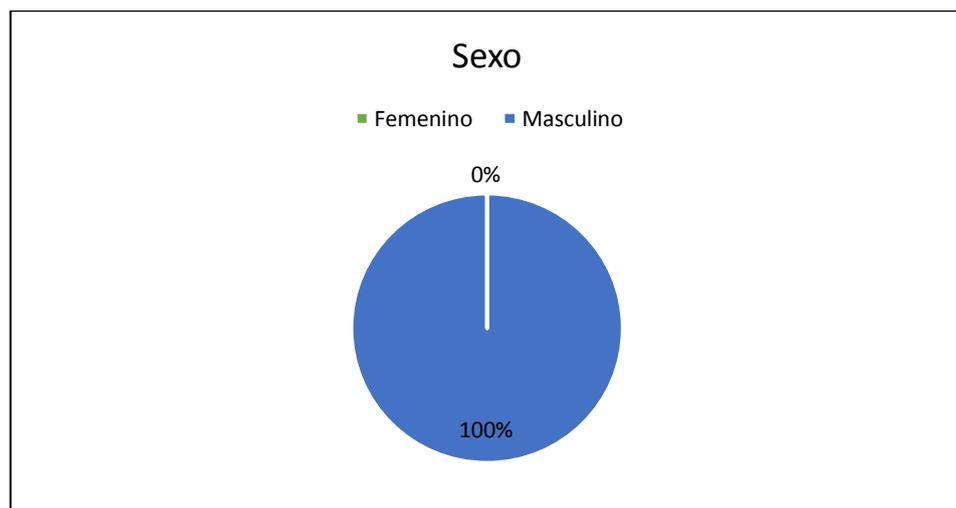


FIGURA N°16

Conforme al sexo del personal de FPIE, 100% está caracterizado por ser de sexo masculino, no hay personal del sexo femenino.

Análisis del perfil de usuarios por Edad

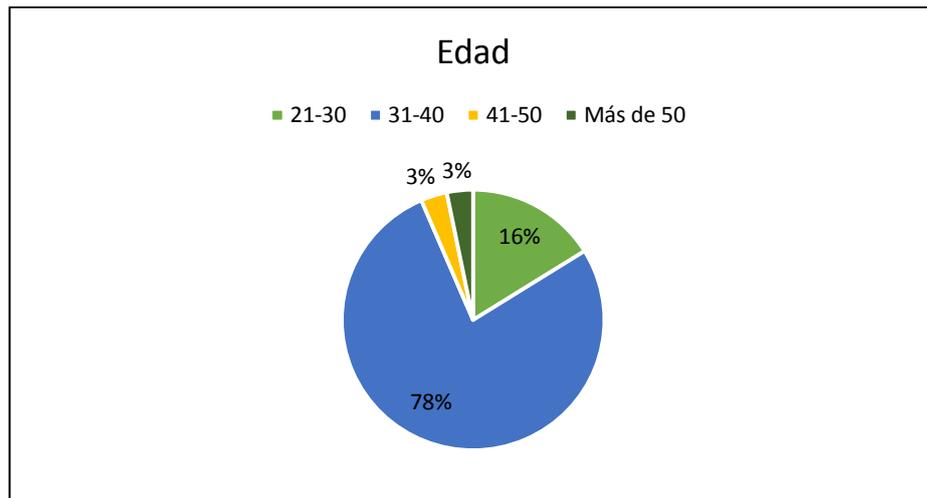


FIGURA N°17

En cuanto a la edad 78% del personal posee entre 31- 40 años, 16% entre 21-30 años, 3% más de 50 años y 3% entre 41-50 años de edad.

A través del análisis se puede observar que el personal de FPIE está caracterizado por trabajadores con edades comprendidas entre 31- 40 en un 78%, el 94% del personal tiene hasta 40 años.

Análisis del perfil de usuarios por formación académica

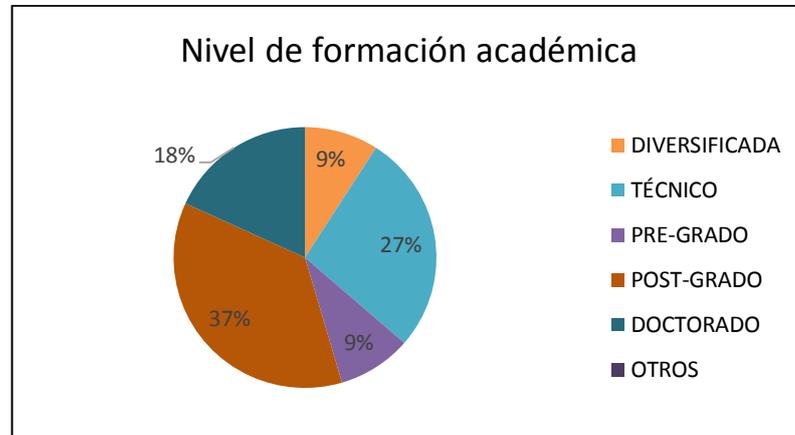


FIGURA N°18

Los grados de formación académica que posee el personal de FPIE, en los cuales 37% del personal poseen estudios de post-grado a nivel de maestría y especialización, un 18% de los usuarios tienen estudios a nivel post grado en doctorado, 27% del personal tiene estudios técnicos, 9% diversificado y 9% pre-grado.

Se puede observar que el personal de está caracterizado por poseer estudios a nivel de post-grado con un porcentaje de 55%.

Análisis del perfil de usuarios por Profesión

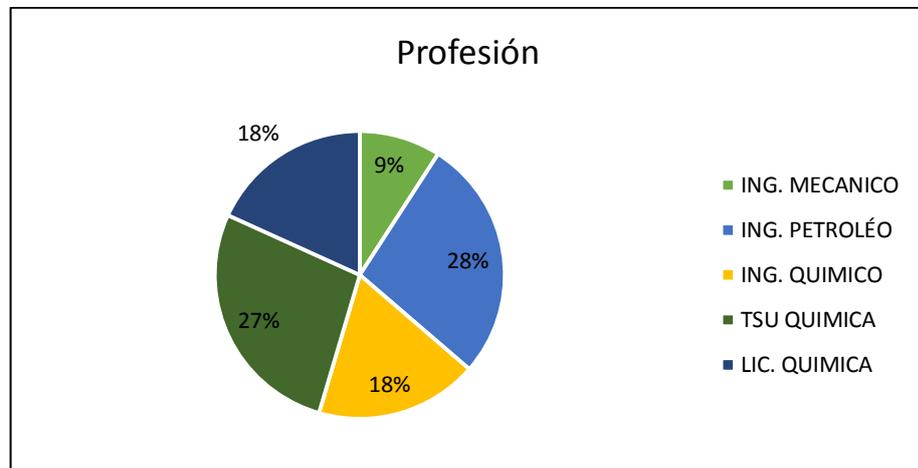


FIGURA N°19

El personal de la se encuentra discriminado de la siguiente manera: 28% Ingenieros en Petróleo, 27 % Técnicos superiores en Química, 18 % Licenciados en Química, 18% Ingenieros Químicos y 9% Ingenieros Mecánicos.

Se puede observar que el personal de la Gerencia está formado en la especialización de Ingeniería en Petróleos con un 28%, seguidamente de Técnicos en Química.

Análisis del perfil de usuarios por tiempo laborando en Intevep

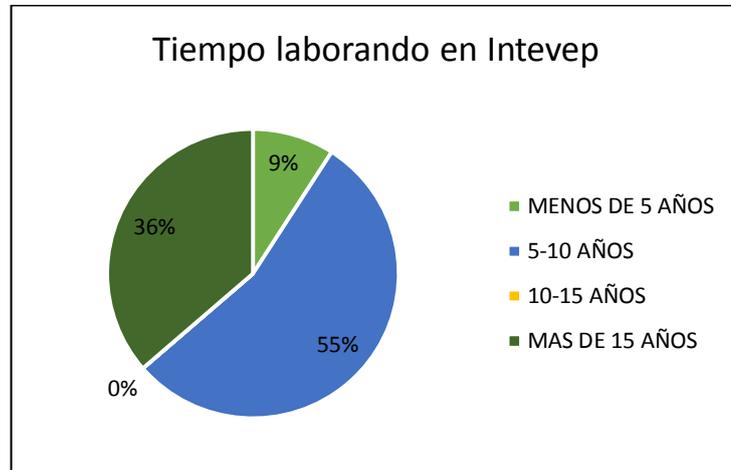


FIGURA N°20

En la figura N° 20 se puede constatar que 55 % de los trabajadores de la Gerencia de Investigación Estratégica en Faja tienen edades comprendidas entre 5 - 10 años, 36% poseen más de 15 años, 9% menos de 5 años y no se encuentra personal en la actualidad en esta Gerencia con edades comprendidas entre 10- 15 años.

Análisis del perfil de usuarios por Pericia

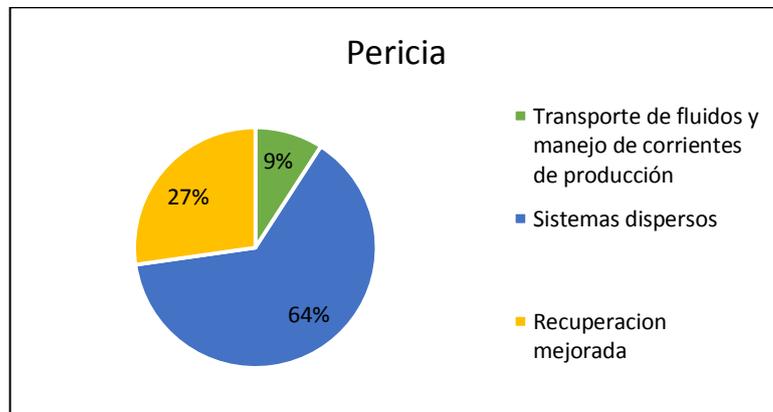


FIGURA N°20

En relación a la figura 20, se puede observar que 64% de los trabajadores de FPIE dirigen sus estudios a los procesos internos de Sistemas dispersos, 27% al desarrollo de tecnología en materia de Recuperación mejorada y 9% en Transporte de fluidos y manejo de corrientes de producción aplicada al campo.

A partir de la figura se puede deducir que el personal se encuentra caracterizado por pertenecer a la pericia de Sistemas dispersos con un 64%, seguidamente de la pericia de recuperación mejorada.

Análisis del perfil de usuarios por funciones que realiza

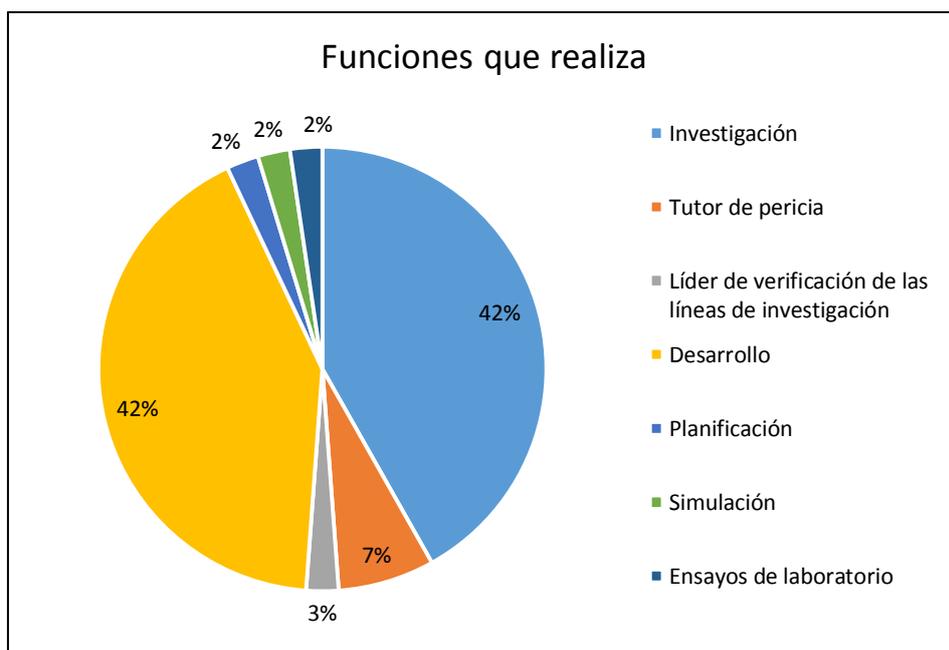


FIGURA N°21

En relación con las funciones realizadas por el personal de representados en la figura 21, se puede observar que el 42% dirigen sus estudios a investigación, y otro 42% al desarrollo de nueva tecnología, 7% son tutores de pericia, 3% se dedican a el liderazgo de las

líneas de investigación, 2% se dedican a las labores de planificación, 2% a la simulación y 2% ensayos de laboratorio.

A partir de la figura se puede deducir que el personal de la Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración se encuentra caracterizado por desarrollar las funciones de investigación y desarrollo en el área.

Centro de Información Técnica

PDVSA- Intevep

Perfil de usuarios de la Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE)

- Sexo: El personal de FPIE, está caracterizado por ser en su totalidad de sexo masculino.
- Edad: En cuanto a la edad, el personal de esta Gerencia posee un rango de edad promedio de 31 a 40 años.
- Formación Académica: EL grado de formación académica del personal de esta Gerencia es de estudios a nivel de postgrado.
- Profesión: Las profesiones que caracteriza a los usuarios de esta Gerencia son la Ingeniería en petróleo.
- Tiempo laborando en Intevep: Se puede decir que los usuarios de FPIE poseen menos un promedio de 5 a 10 años laborando en la Corporación en su gran mayoría.
- Pericia: El personal se encuentra caracterizado por pertenecer a la pericia de Sistemas dispersos.
- Funciones que realiza: Los usuarios de esta Gerencia desempeñan en su gran mayoría funciones de investigación y desarrollo para la Corporación.

4.3 Análisis de las necesidades de los usuarios

- **Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE)**

Áreas temáticas de primordial interés en la Gerencia

En la segunda sección de la encuesta aplicada al personal de las Gerencias de Investigación Estratégicas de Intevep, se estudió la frecuencia de las necesidades asignadas a pericia, con el fin de poder seleccionar las de mayor interés para la población de usuarios de la Corporación y dar solución a sus necesidades informacionales, obteniendo de este modo mayor rapidez en los procesos de investigación y extensión de la Corporación, en la figura N°22, se presentan las áreas de mayor necesidad dentro de la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción.

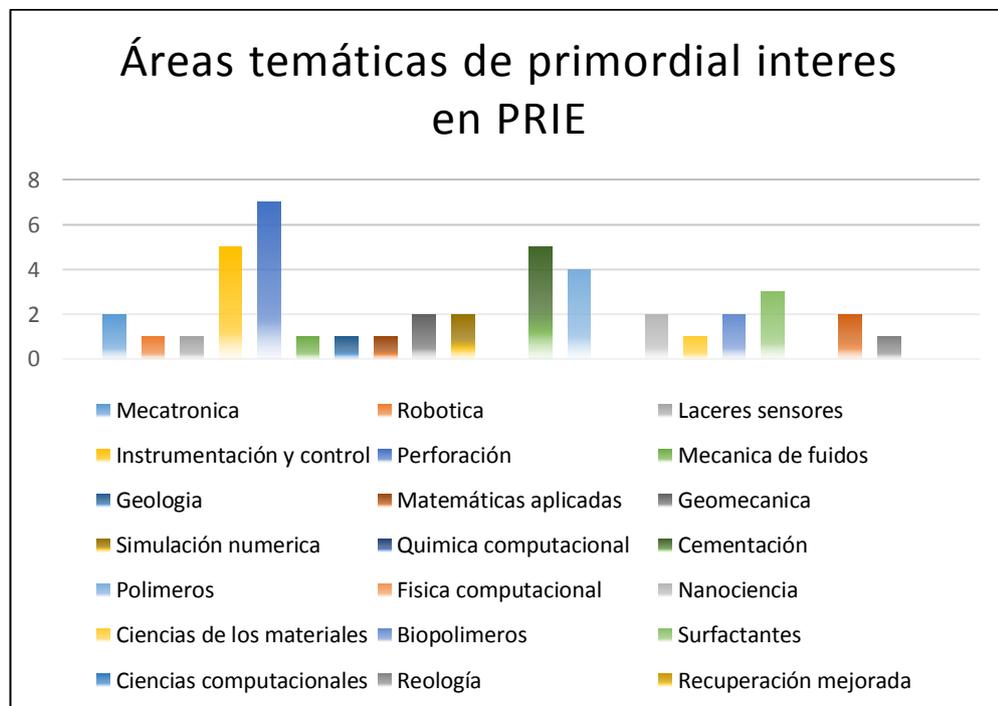


Figura N°22

Con respecto a las áreas de mayor solicitud y necesidad dentro de esta Gerencia, en la figura N° 22, se puede observar que los principales puntos de interés, son en primer lugar perforación de yacimientos, esto se debe a que las principales funciones de esta Gerencia se basan en la producción de hidrocarburos, y para ello la perforación, extracción y procesamiento son materias clave en el desempeño de sus funciones, seguidamente la información en materia de cementación y normas de instrumentación y control en procesos de producción petrolera.

- **Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE)**

Áreas temáticas de primordial interés en la Gerencia

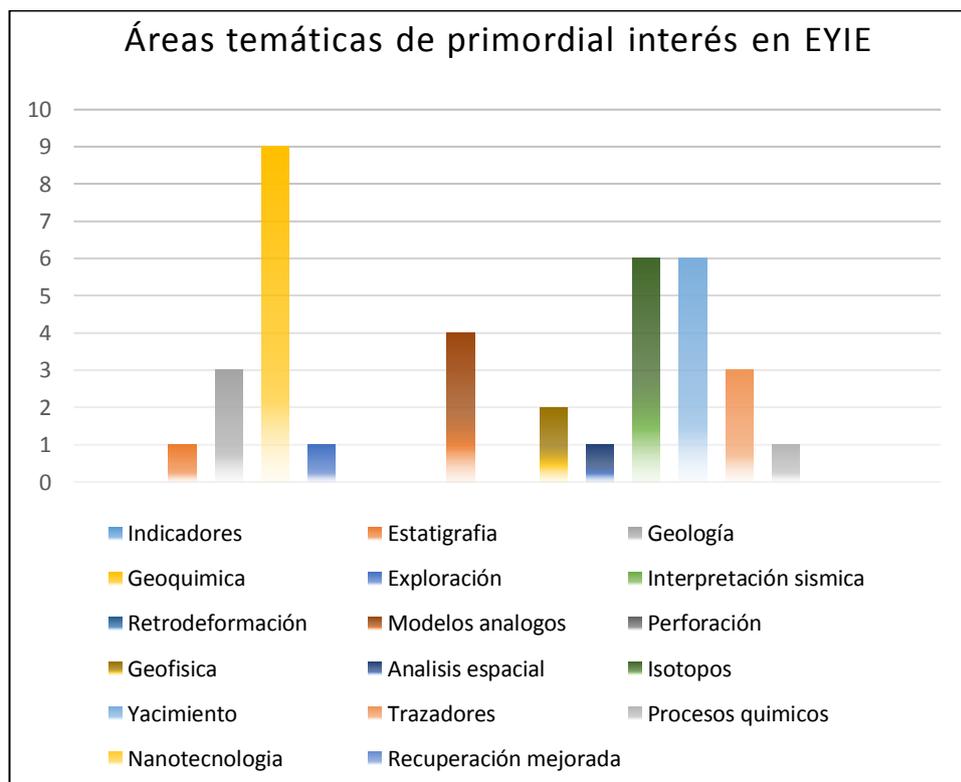


Figura N°48

Con respecto a las áreas de mayor solicitud y necesidad dentro de esta Gerencia, en la figura N° 48, se puede observar que las áreas críticas a desarrollar, son en primer lugar la Geoquímica, esto se debe a que las principales función es de esta Gerencia se desarrollan en los procedimientos para la exploración en la búsqueda de crudos a nivel del subsuelo, y para ello los procesos Geoquímicos, son materias clave en el desempeño de sus funciones, seguidamente la información en materia de Isotopos estables y Yacimientos en las labores de exploración petrolera.

- **Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE)**

Áreas temáticas de primordial interés para la Gerencia

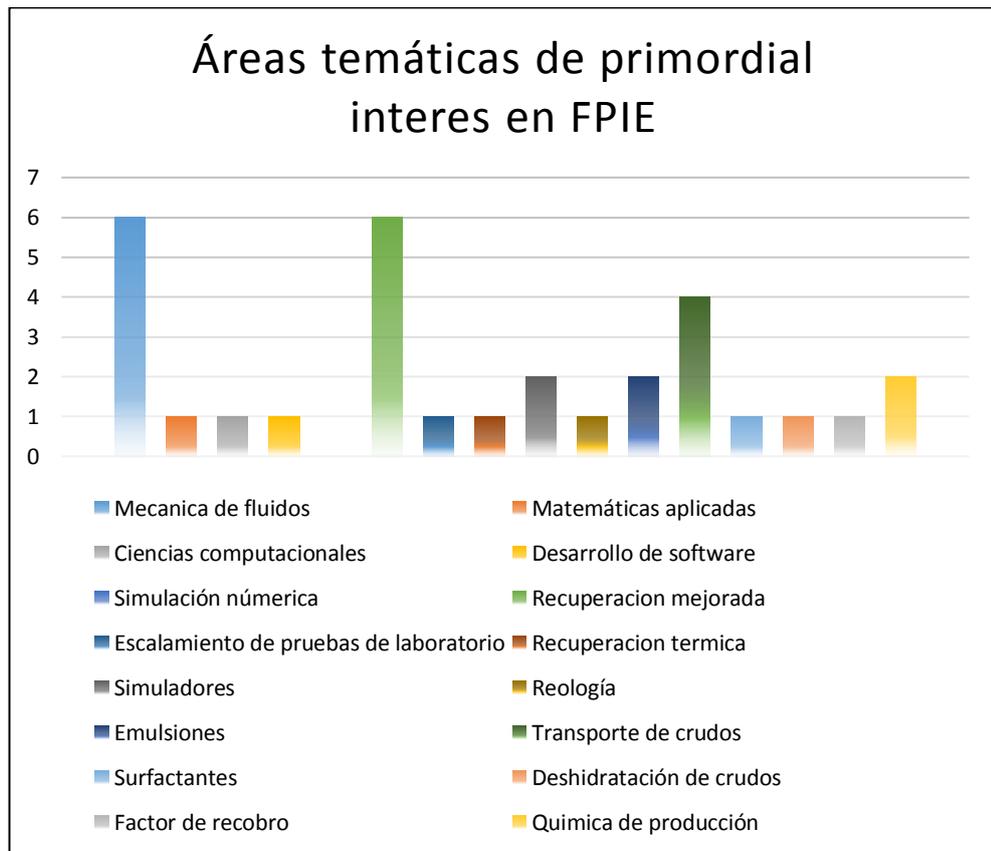


Figura N°74

Con respecto a las áreas de mayor solicitud y necesidad dentro de esta Gerencia, en la figura N° 74, se puede apreciar que, son en primer lugar Mecánica y Recuperación mejorada, esto se debe a que las principales funciones de esta Gerencia se desarrollan en los procedimientos específicos en la faja petrolífera del Orinoco, que requieren cálculos mecánicos para su desarrollo, seguidamente la información en materia de transporte del pesado crudo extraído es también importante en el desenvolvimiento del personal de investigación.

4.3.2 Descripción de las Áreas temáticas de primordial interés en la Gerencia

En esta sección del proyecto, se estudió específicamente la información que utilizan los usuarios de las tres Gerencias, como insumo para el desarrollo de sus funciones, se presentó a través de un conjunto de graficas comparativas que permitió la contrastación de la información el cual se dividió de la siguiente forma:

- *Información comercial:* Incluyendo informes de mercado, informes de precio, lista de empresas similares, lista de proveedores, catálogos de productos.
- *Información de tendencias en el área:* Estudios de inteligencia, informes de terceros, comportamiento de competidores, incluyendo otras experiencias en el área.
- *Información operacional generada internamente:* Notas técnicas, estados del arte, informes técnicos, cuadernos de laboratorios, inteligencia tecnológica.
- *Información científica:* Libros, tesis, artículos científicos, coloquios, etc.
- *Reportes analíticos generados internamente:* Informes del mercado, documentos de planeación estratégica, de gestión económica, de gestión científica y técnica.

- **Información comercial**

- ¿Qué necesidad tiene de esta fuente de información?

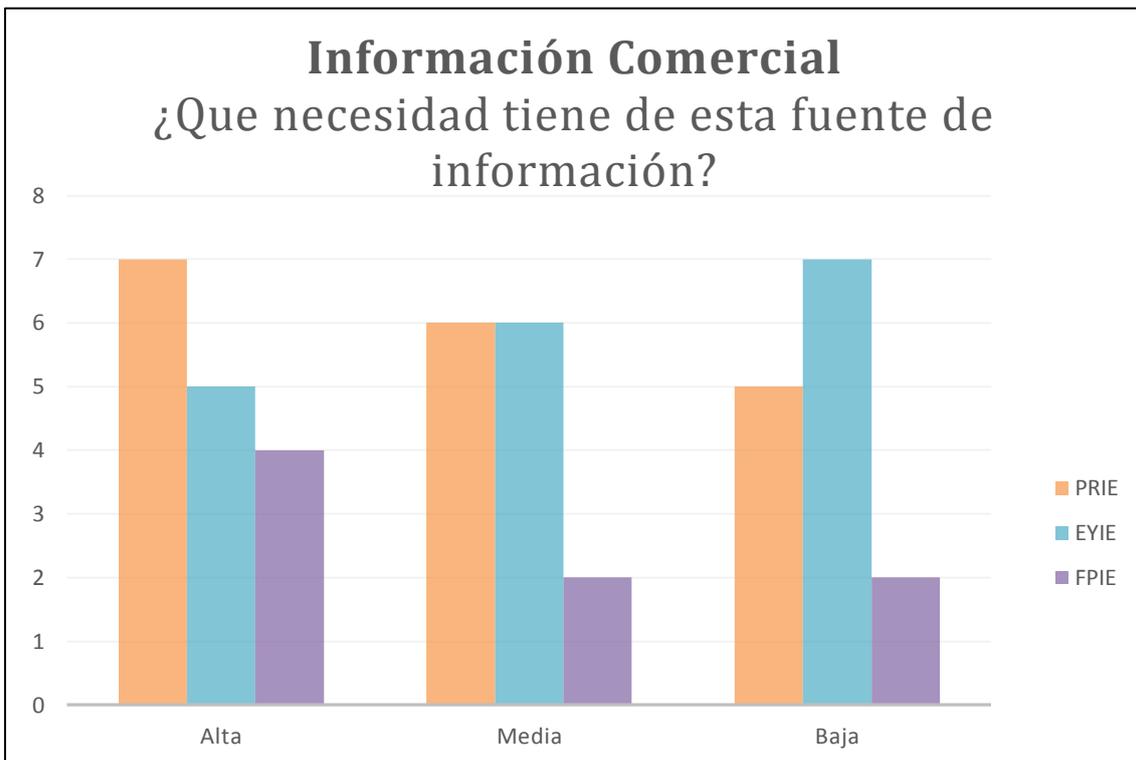


Figura 23

En la figura número 23, se representan las variaciones en cuanto a la necesidad de información de tipo comercial en las tres Gerencia de Investigación Estratégica de PDVSA-Intevep.

Como se puede observar, la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción, con un total de 7 personas, lo que equivaldría al 39% del personal de la misma, al igual que la Gerencia de Investigación Estratégica en Faja con 4 personas, que representarían el 50%, considera esta información de gran necesidad para la continuidad operacional de la Corporación. Mientras que la Gerencia de Investigación Estratégica en Yacimientos, por otra

parte con un total de 7 personas, lo que representa el 39% del personal, considera que esta información no representaba gran importancia para sus funciones.

- ¿Cuándo la utilizó por última vez?

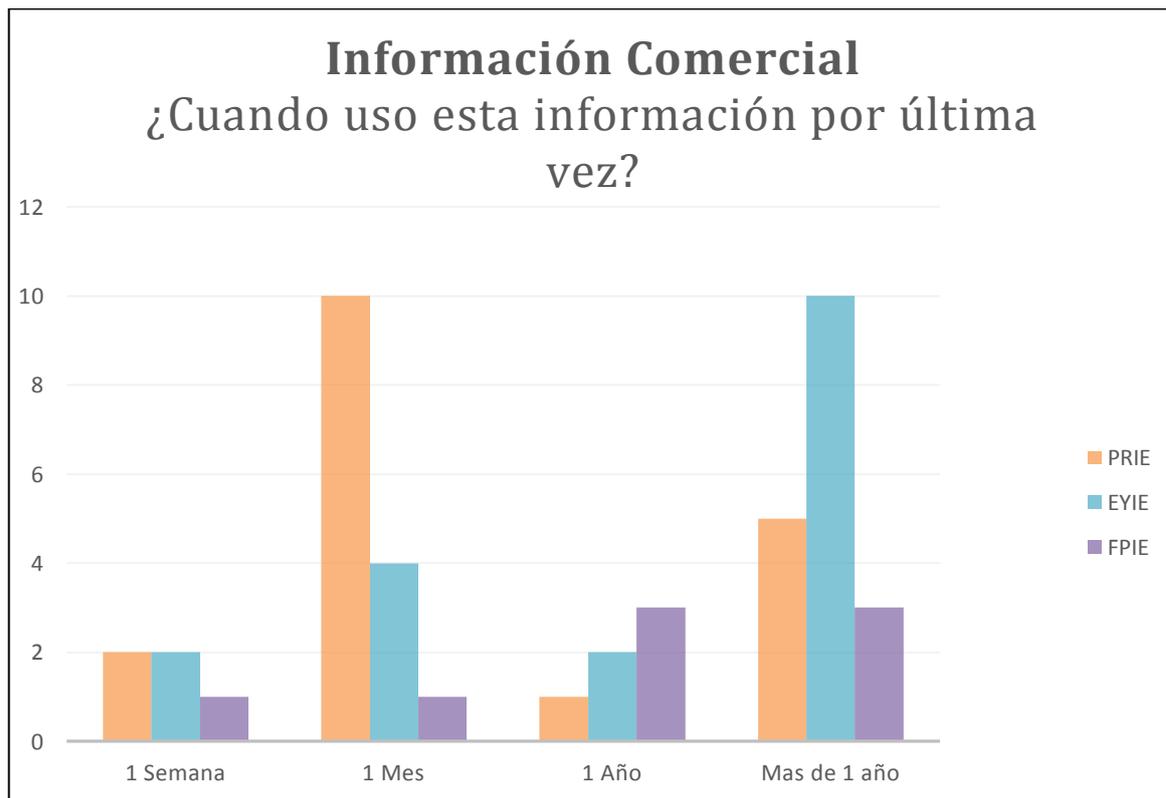


Figura N°24

En la figura 24, se puede observar que la información de tipo comercial posee baja frecuencia de uso, debido a que en la totalidad de los encuestados pocos afirmaban haber hecho uso de la misma de forma regular. La Gerencia de Investigación Estratégica en Producción afirmó el bajo uso de esta información con un total de 10 personas, es decir un 56%. La Gerencia de Investigación en Faja, afirmó que había utilizado dicha información hace un año o más, y la Gerencia de Investigación Estratégica en Yacimientos con un total de 10 personas, lo que equivaldría al 56%, también afirma haberla usado más de un año.

- ¿Dónde la localizo?

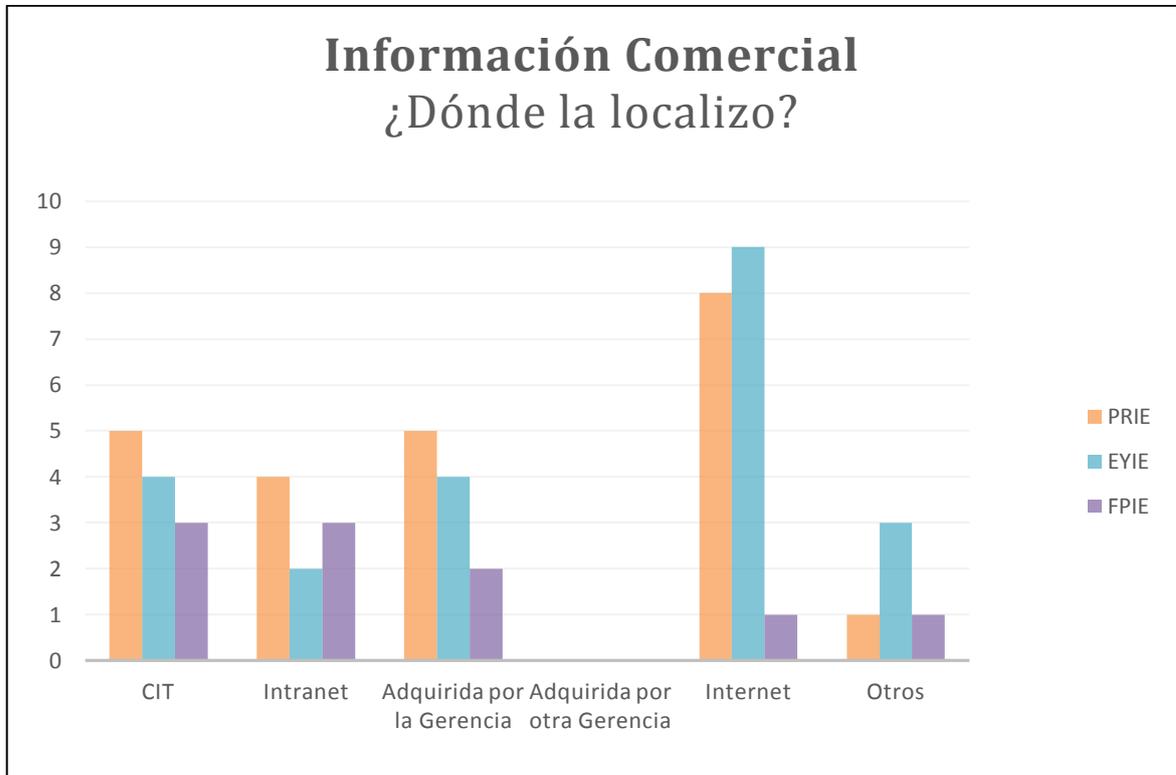


Figura 25

Con respecto a la localización de esta información, en la figura 25, se puede observar, para las Gerencias de Investigación Estratégica en Producción y en Yacimientos, el internet es la fuente de información más utilizada, seguidamente de el Centro de Información Técnica de PDVSA-Intevep y la Intranet.

Mientras que para la Gerencia de Investigación Estratégica en Faja su propia Gerencia representa una fuente de información predilecta para recuperar información de tipo comercial, e internet y el CIT, al igual que las otras dos Gerencias.

- ¿Cuál fue la importancia para el desarrollo de sus funciones?

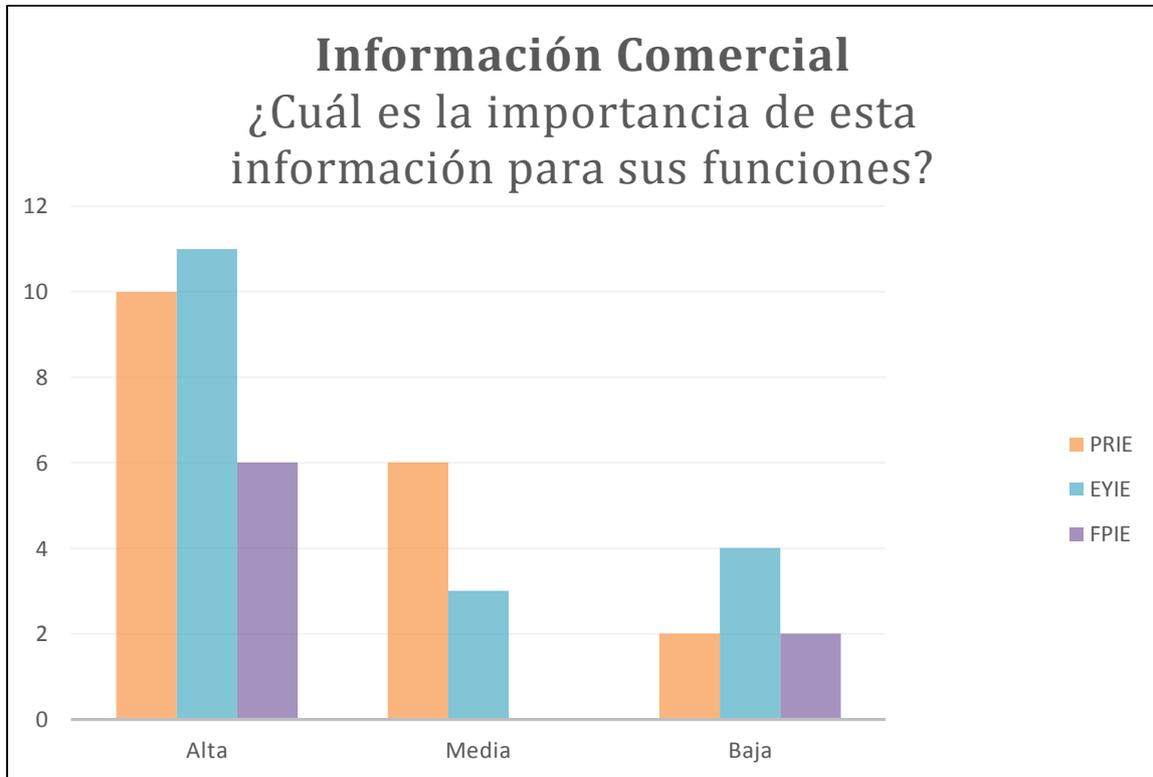


Figura 26

A través de la figura número 26, se puede observar la importancia que le otorgan los trabajadores de las tres Gerencias de Investigación Estratégica a la información de tipo comercial, se puede verificar que las tres consideran esta información de alta importancia para el desempeño de sus funciones, en PRIE 10 persona consideraron esta información altamente importante, es decir el 56% del personal de dicha Gerencia, por otra parte EYIE con un total de 11 que representarían 61%, y en FPIE 6 personas (75%).

- **Información de tendencias en el área:**

- ¿Qué necesidad tiene de esta fuente de información?

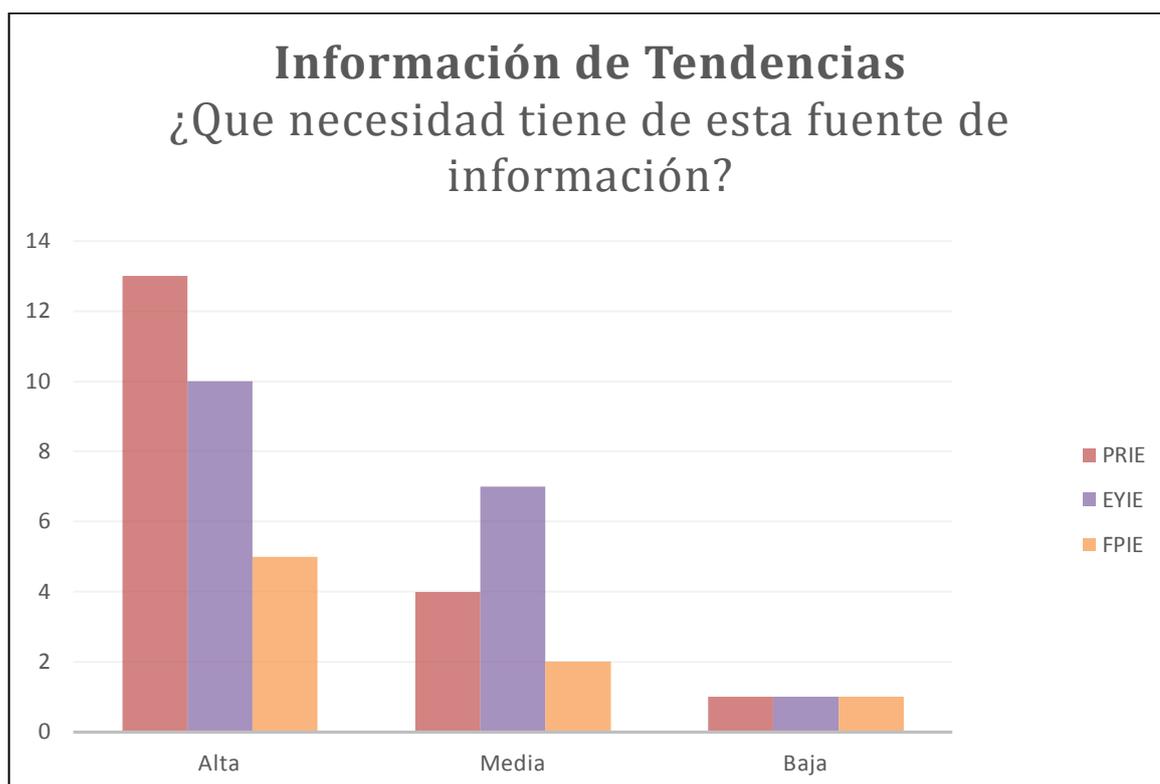


Figura 27

En cuanto a la información referente a tendencias en el área, en la figura 27, se puede observar que la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción, con un total de 13 personas (72%) consideraron esta información muy necesaria al igual que la Gerencia de Yacimientos, con un total de 10 personas (56%) y la Gerencia en Faja con 5 personas que equivaldrían al 56% del personal de su Gerencia.

- ¿Cuándo la utilizó por última vez?

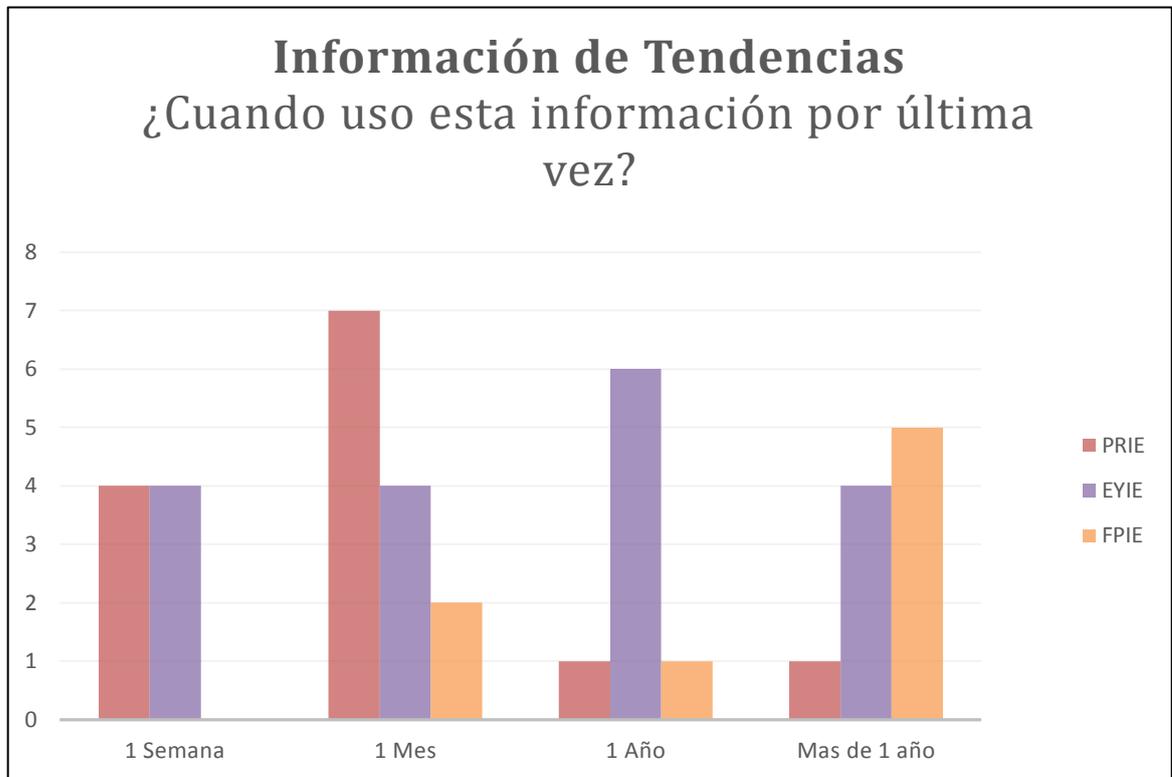


Figura 28

En la figura 28, se puede observar que la información de tendencias posee baja frecuencia de uso, debido a que en la totalidad de los encuestados pocos afirmaban haber hecho uso de la misma de forma regular, la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción afirma el poco uso (1 mes) con un total de 7 personas, lo que equivaldría al 54% del personal de la Gerencia, mientras que por otra parte, la Gerencia de Investigación en Faja, afirmó que había utilizado dicha información hace un año con un total de 5 personas (63%), y la Gerencia de Investigación Estratégica en Yacimientos con un total de 6 personas, lo que equivaldría al 34%.

- ¿Dónde la localizo?

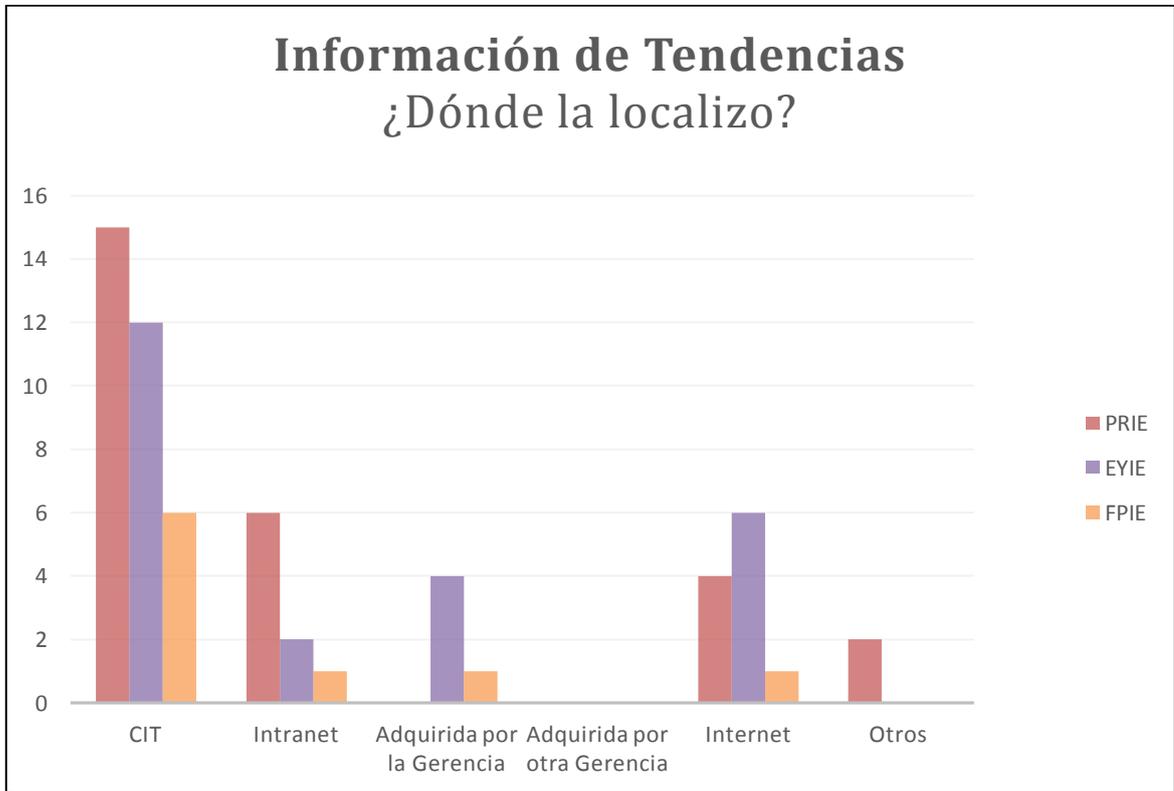


Figura 29

En la Figura 29, se representa las fuentes utilizadas por el personal para recuperar información, como se puede observar las tres Gerencias de Investigación Estratégica, tomaron al Centro de Información Técnica como fuente primordial para recuperar información, seguidamente de la Intranet y el Internet. (PRIE con un total de 15 personas, EYIE con 12 y FPIE con 6).

- ¿Cuál fue la importancia para el desarrollo de sus funciones?

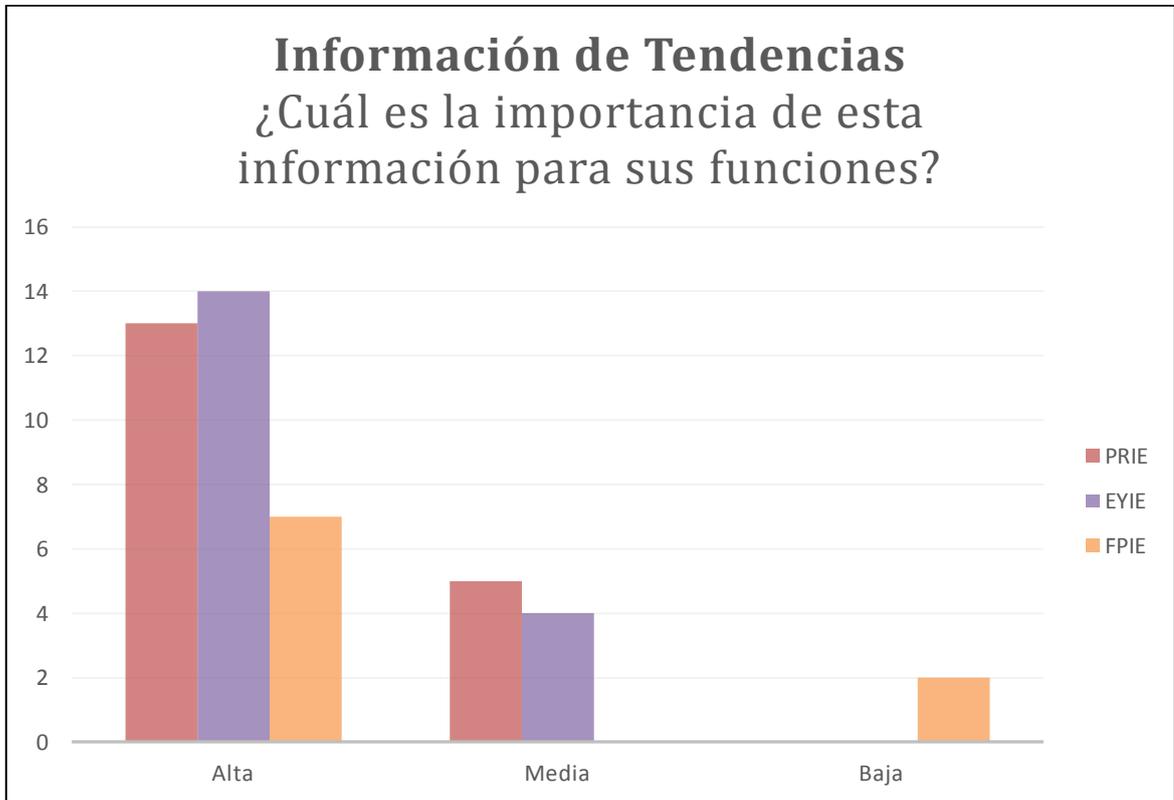


Figura 30

A través de la figura número 30, se puede ver la importancia que le otorgan los trabajadores de las tres Gerencias de Investigación Estratégica a la información de tipo comercial, las tres Gerencias consideran esta información de alta importancia para el desempeño de sus funciones, en PRIE 13 persona consideraron esta información altamente importante, que se englobarían como el 72% del personal de dicha Gerencia, por otra parte EYIE con un total de 14 que representarían 78%, y en FPIE 7 personas (75%).

- **Información operacional generada internamente**

- ¿Qué necesidad tiene de esta fuente de información?

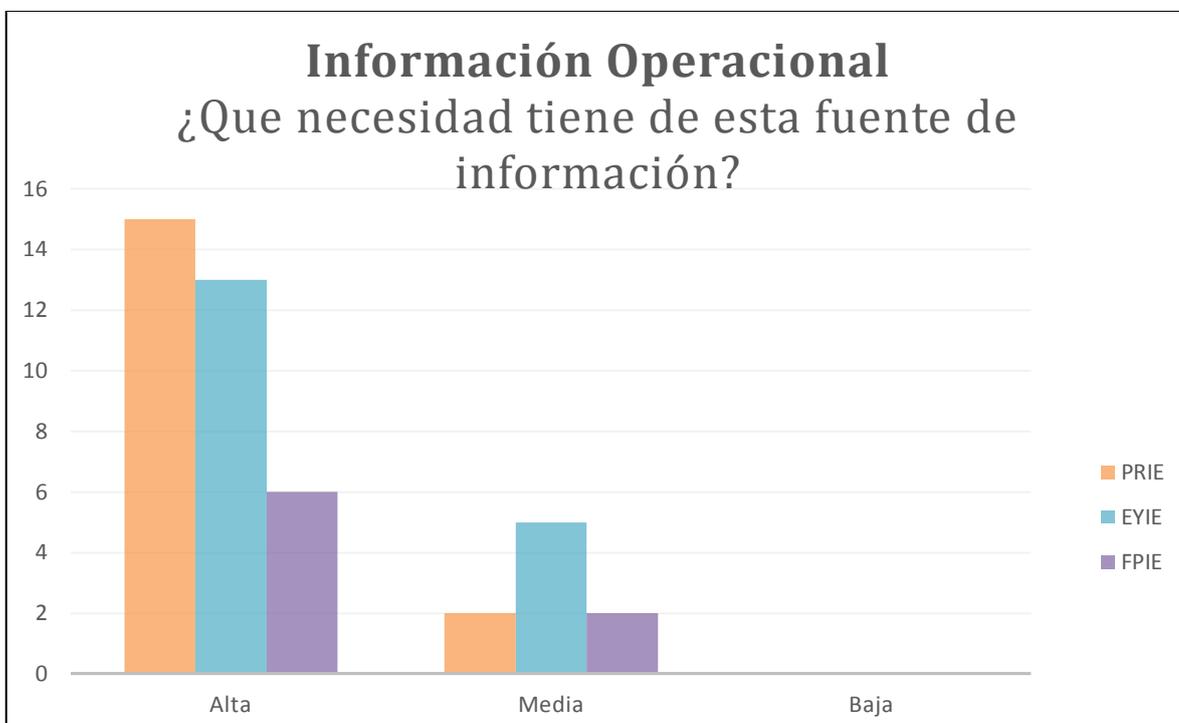


Figura 31

En cuanto a la necesidad de información generada internamente por cada Gerencia, en la figura número 31 se puede apreciar que las tres Gerencias de Investigación Estratégica, consideran esta información de alta importancia para la continuidad laboral, con PRIE 15 personas (88%), EYIE 13 (83) y FPIE 6 personas (75%).

De igual manera se puede constatar que ninguna de las Gerencias considero esta información de baja importancia para el desempeño de sus funciones.

- ¿Cuándo la utilizó por última vez?

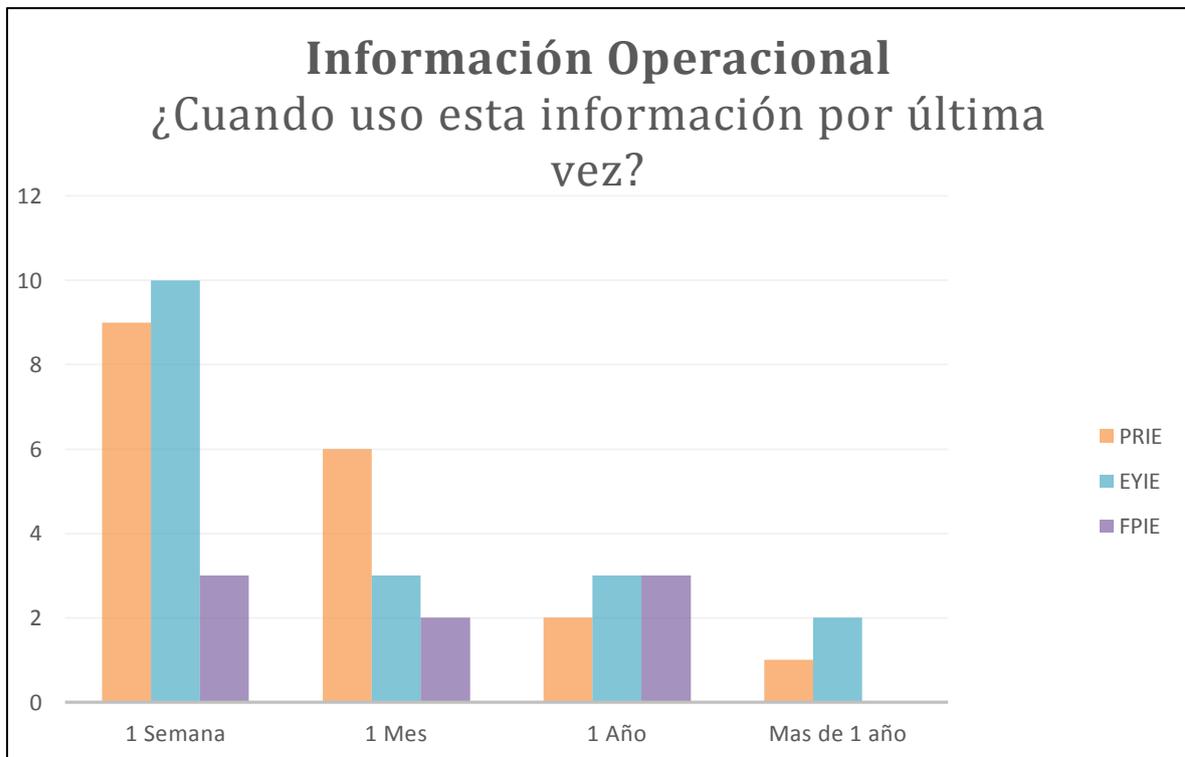


Figura 32

Como se puede apreciar en la figura 32, En la Gerencia de Producción 9 personas indicaron que fue utilizada hace menos de una semana, lo cual equivaldría al 50% del personal, en la Gerencia de Yacimientos, 10 (55%) personas afirmaron de igual forma haber utilizado esta información en un tiempo máximo de una semana, al igual que las dos Gerencias anteriormente citadas, FPIE con un total de 3 personas 38%, dijeron que el tiempo máximo de uso de esta información hace una semana.

Lo cual implica que la frecuencia de uso de la información operacional generada por la Gerencia es de uso frecuente, las tres Gerencias afirmaron que la información fue utilizada en un periodo promedio de una semana, lo cual indica que su uso es constante en el desarrollo de sus funciones investigativas para la Corporación.

- ¿Dónde la localizo?

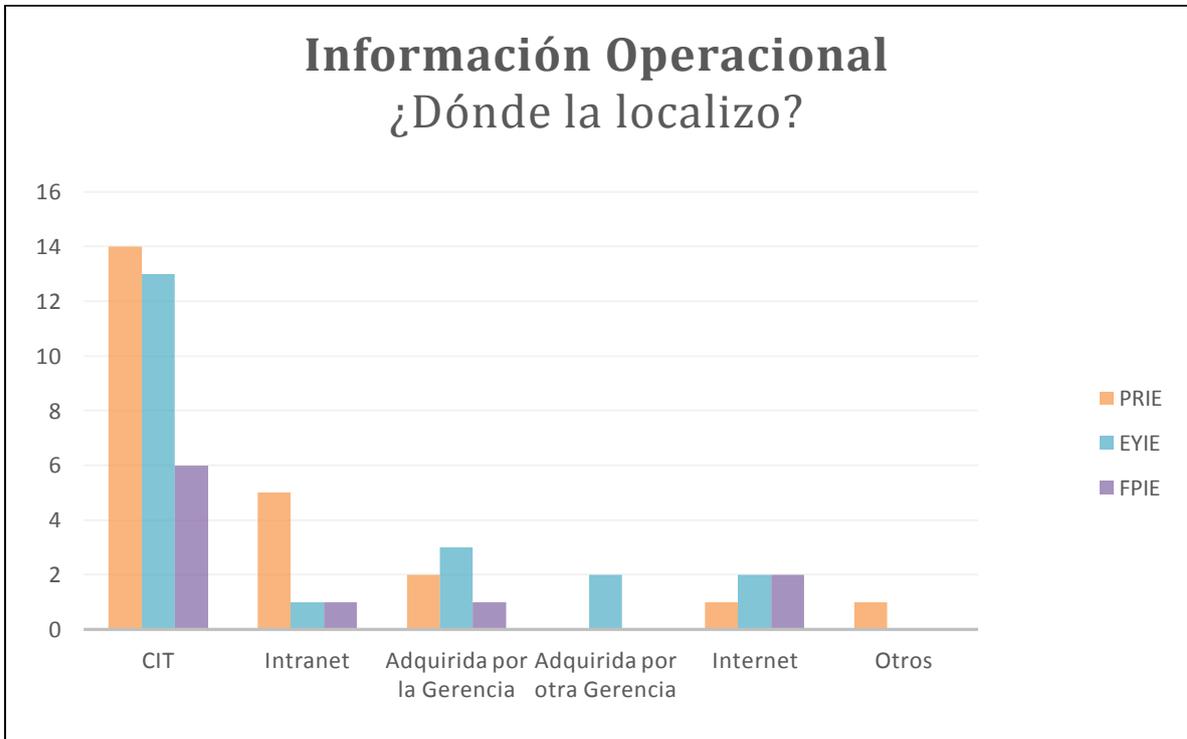


Figura 32

En cuanto a la localización de esta información, en la figura 32, se observa, para las Gerencias de Investigación Estratégica en Producción, Faja y Yacimientos, el Centro de Información Técnica de PDVSA-Intevep conforma la fuente de predilecta para la recuperación de información generada por cada una de estas Gerencias, seguidamente de la Intranet y su propia Gerencia.

- ¿Cuál fue la importancia para el desarrollo de sus funciones?

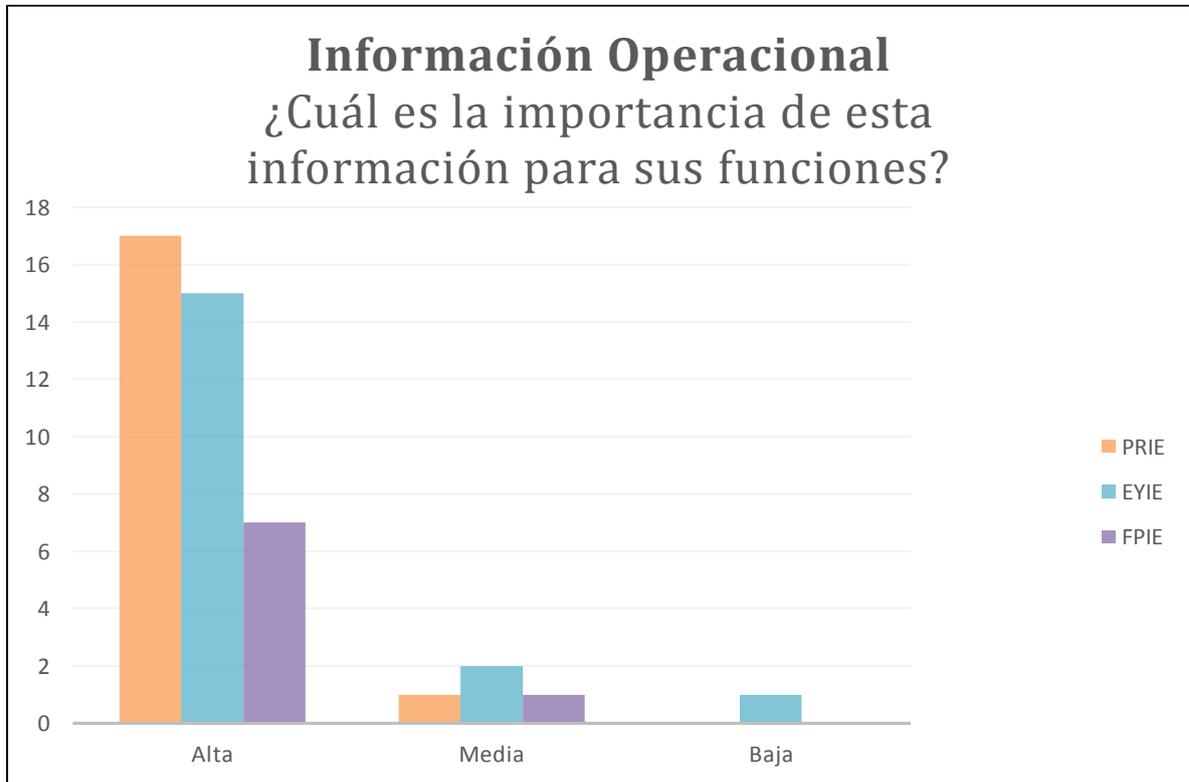


Figura 33

En la figura número 33, se puede observar la importancia que le otorgan los trabajadores de las tres Gerencias de Investigación Estratégica a la información de tipo comercial, se puede verificar que las tres consideran esta información de alta importancia para el desempeño de sus funciones, en PRIE 17 persona consideraron esta información altamente importante, que se englobarían como el 94% del personal de dicha Gerencia, por otra parte EYIE con un total de 15 que representarían 83%, y en FPIE 7 personas (87%).

- **Información Científica**

- ¿Qué necesidad tiene de esta fuente de información?

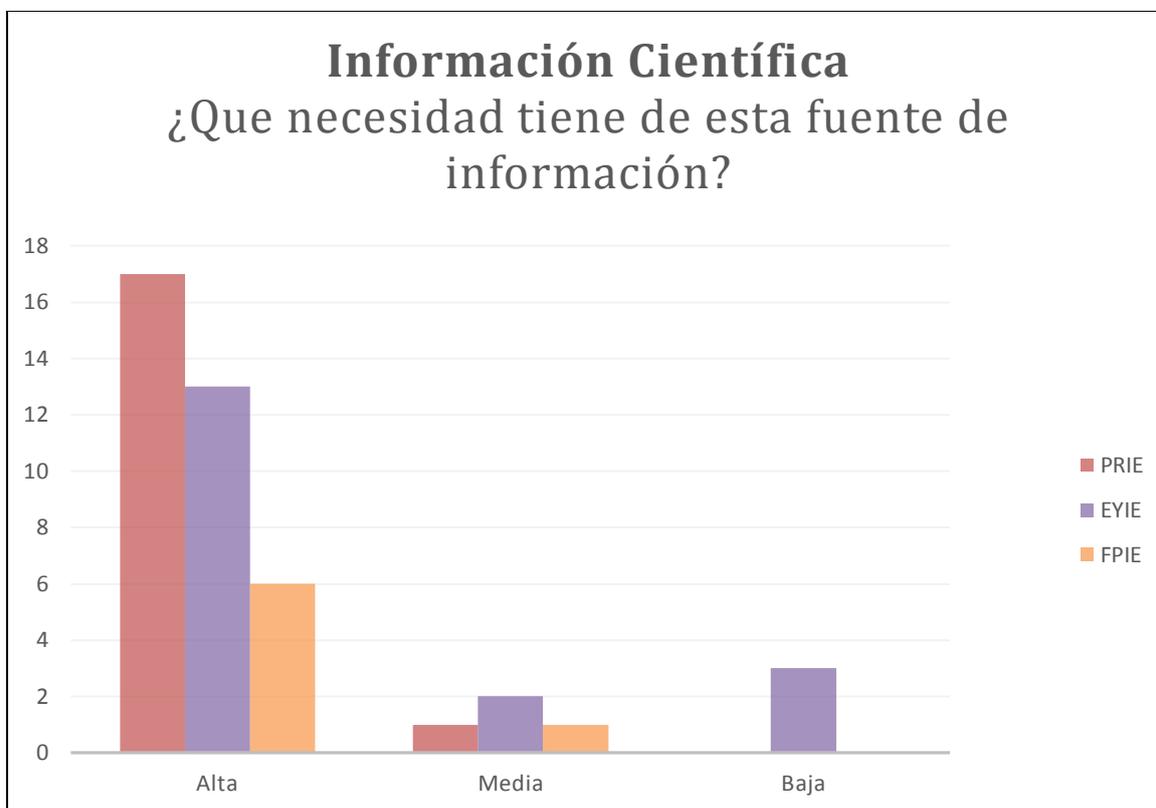


Figura 34

En el tema de información de tipo Científica, se puede verificar en la figura 34, que las tres Gerencias de Investigación Estratégica consideran este tipo de información sumamente valiosos para el desempeño de sus funciones, de igual forma se puede observar que el porcentaje de personas que la consideran de mediana o baja importancia no excede el 10% del total, por ende este tipo de información se considera vital para el desarrollo de las funciones corporativas de la misma.

- ¿Cuándo la utilizó por última vez?

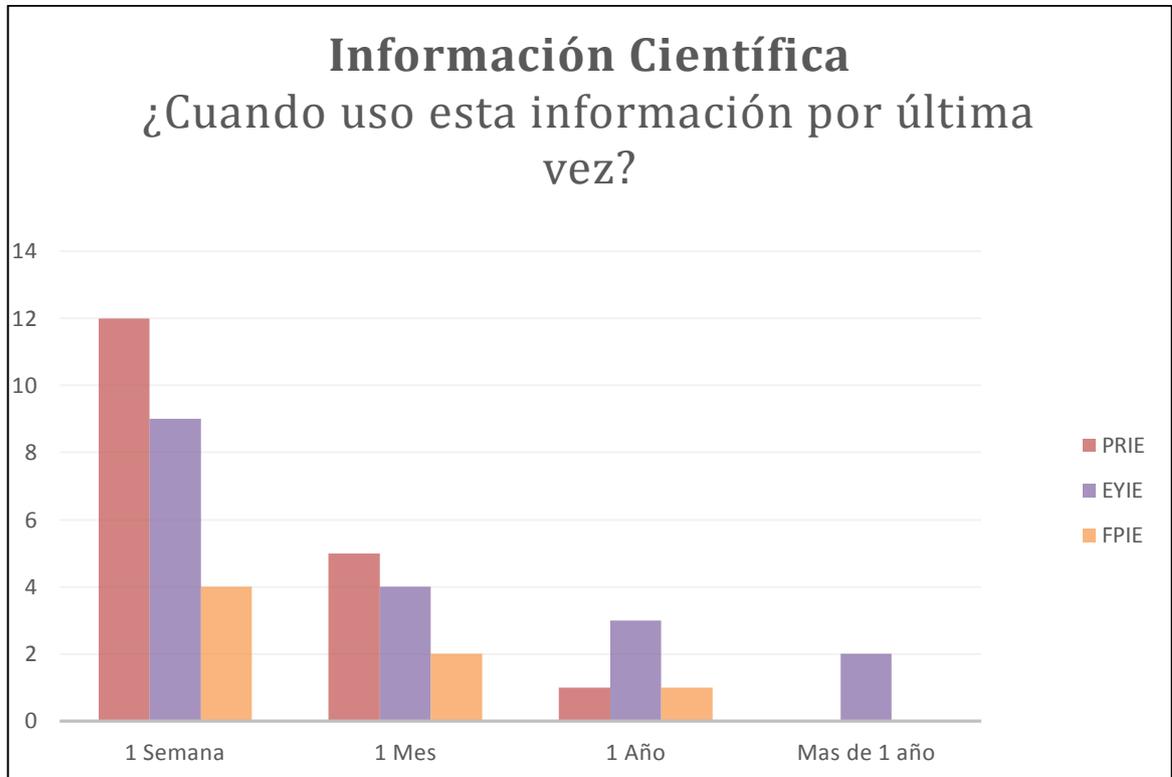


Figura 35

En cuanto a la frecuencia de uso de la información, en la figura 28, se puede observar que la información de tendencias posee alta frecuencia de uso, debido a que en la totalidad de los encuestados la mayoría afirmaban haber hecho uso de la misma de forma regular, la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción afirmo con un total de 12 personas, lo que equivaldría al 67% del personal de la Gerencia, mientras que por otra parte, la Gerencia de Investigación en Faja, afirmo que había utilizado dicha información hace menos de una semana con un total de 4 personas (63%), y la Gerencia de Investigación Estratégica en Yacimientos con un total de 9 personas, lo que equivaldría al 50%.

- ¿Dónde la localizo?

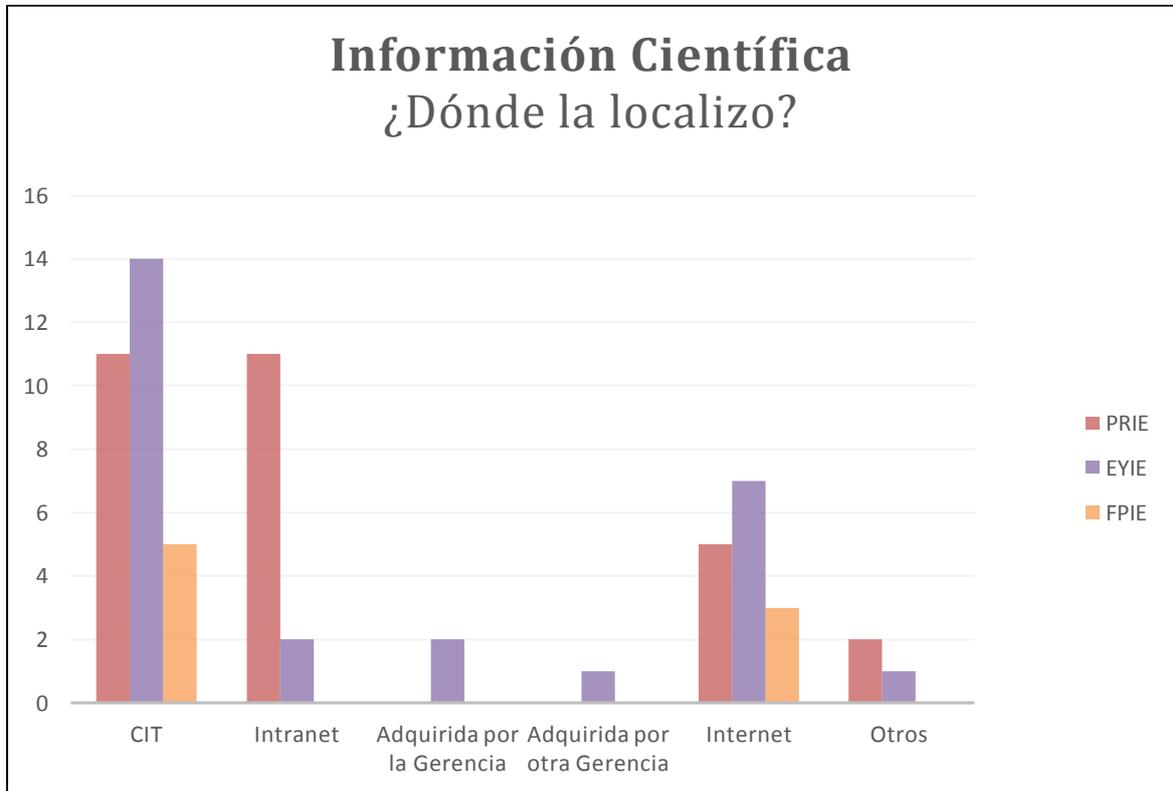


Figura 36

Con respecto a la localización de esta información, en la figura 36, se puede observar, en las tres Gerencias de Investigación Estratégicas, Centro de información Técnica PDVSA-Intevep, representa la fuente principal para la recuperación de información científica para el personal, seguidamente de la Intranet (A través del sistema de correos corporativos), y el internet son las fuentes de información más utilizadas, para estas tres Gerencias.

- ¿Cuál fue la importancia para el desarrollo de sus funciones?

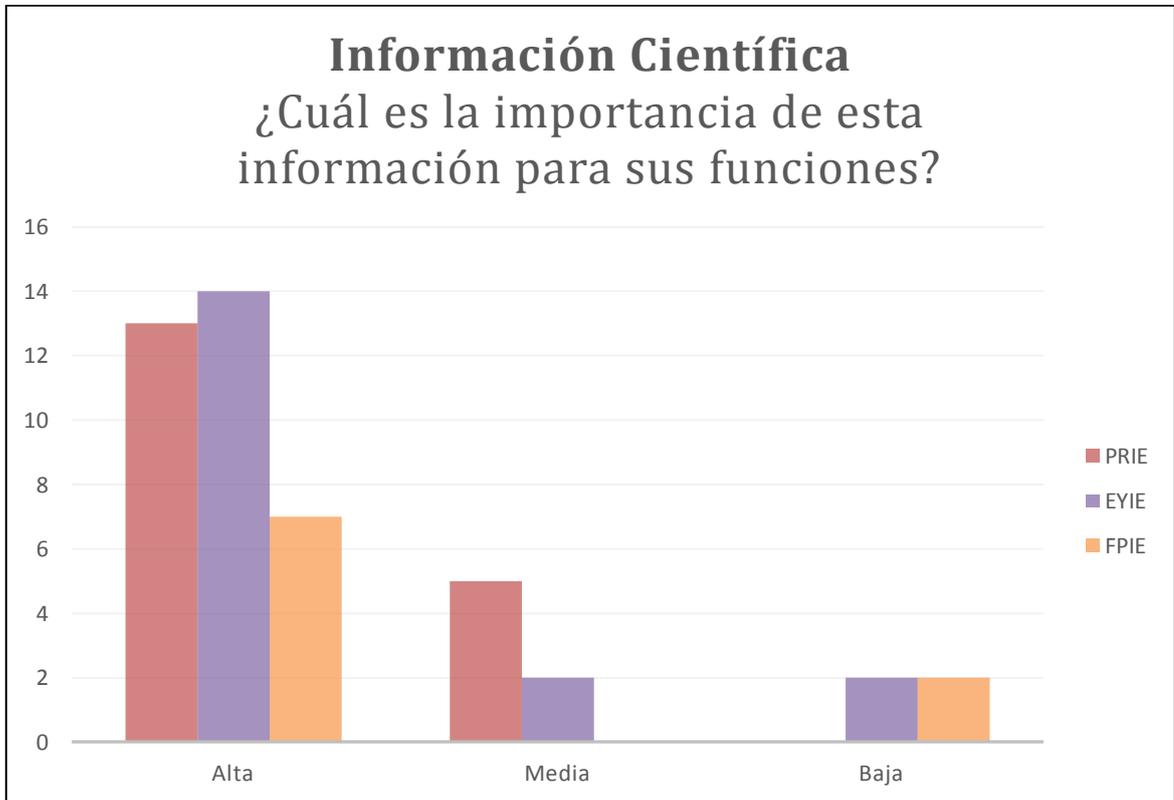


Figura 37

A través de la figura número 37, se puede contemplar la importancia que le otorgan los trabajadores de las tres Gerencias de Investigación Estratégica a la información de tipo comercial, se puede verificar que las tres consideran esta información de alta importancia para el desempeño de sus funciones, en PRIE 13 persona consideraron esta información altamente importante, que se englobarían como el 72% del personal de dicha Gerencia, por otra parte EYIE con un total de 14 que representarían 78%, y en FPIE 7 personas (75%).

- **Información Analítica**

- ¿Qué necesidad tiene de esta fuente de información?

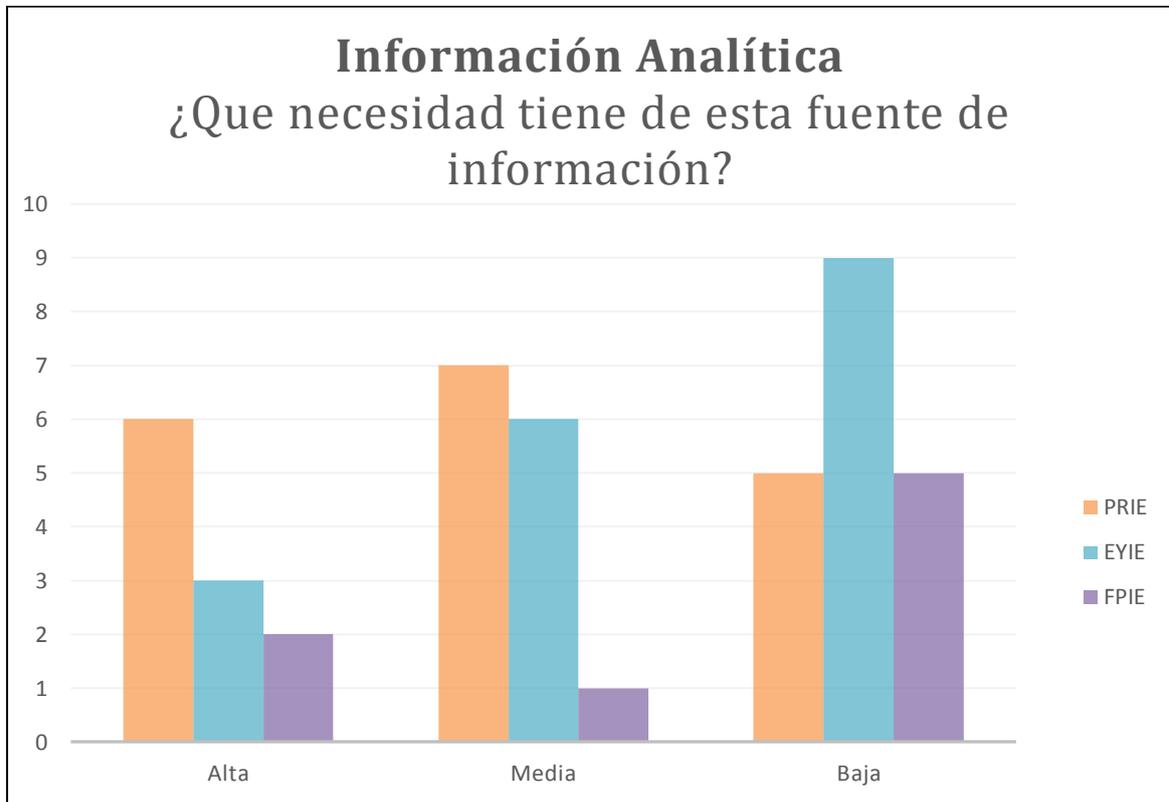


Figura 38

Como se puede verificar en la figura 38 las tres Gerencias de Investigación Estratégica, consideran esta información media- baja importancia para la continuidad laboral, PRIE con 7 personas (88%) la considera medianamente importante, mientras que EYIE 13 (83) y FPIE 6 personas (75%), afirman que esta información es de baja importancia para el desempeño de sus funciones investigativas.

- ¿Cuándo la utilizó por última vez?

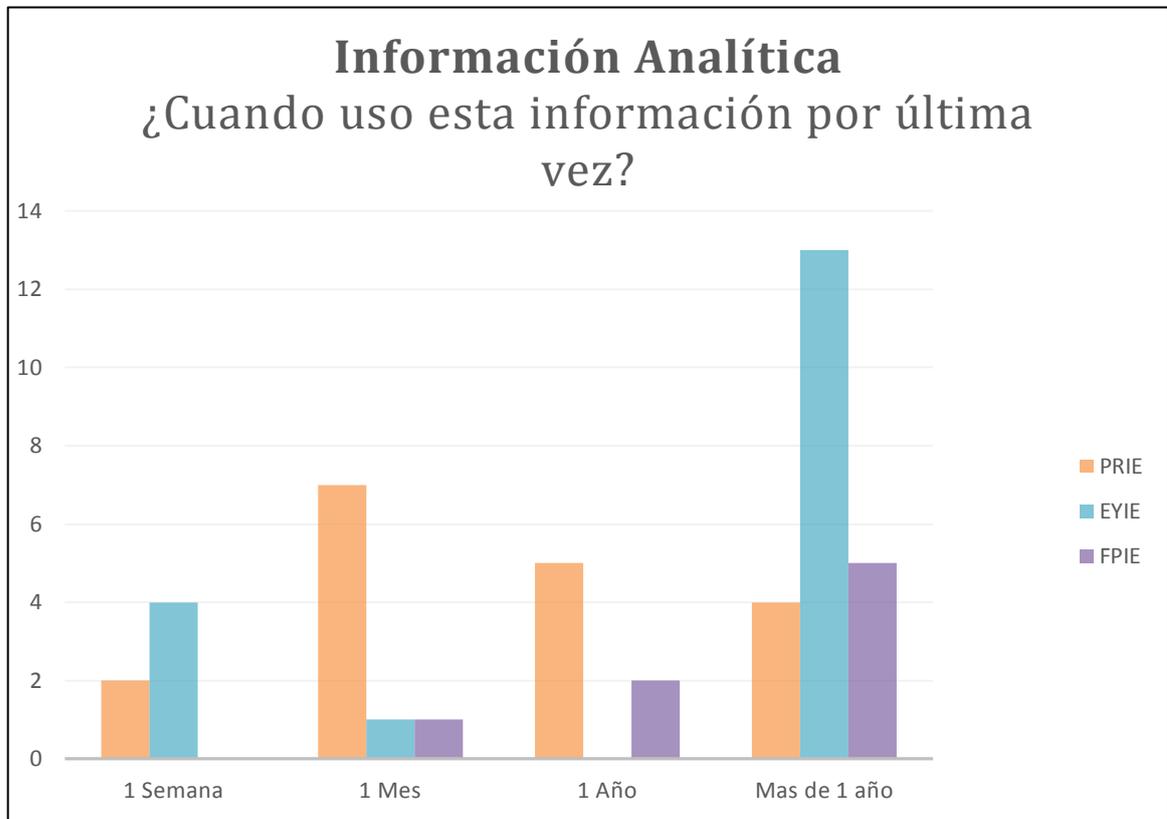


Figura 39

En la figura 39, se puede observar que la información de tendencias posee baja frecuencia de uso, debido a que en la totalidad de los encuestados pocos afirmaban haber hecho uso de la misma de forma regular, la Gerencia de Investigación Estratégica en Producción afirma el poco uso (1 mes) con un total de 7 personas, lo que equivaldría al 54% del personal de la Gerencia, mientras que por otra parte, la Gerencia de Investigación en Faja, afirmó que había utilizado dicha información hace un año con un total de 5 personas (63%), y la Gerencia de Investigación Estratégica en Yacimientos con un total de 13 personas, lo que equivaldría al 72%.

- ¿Dónde la localizo?

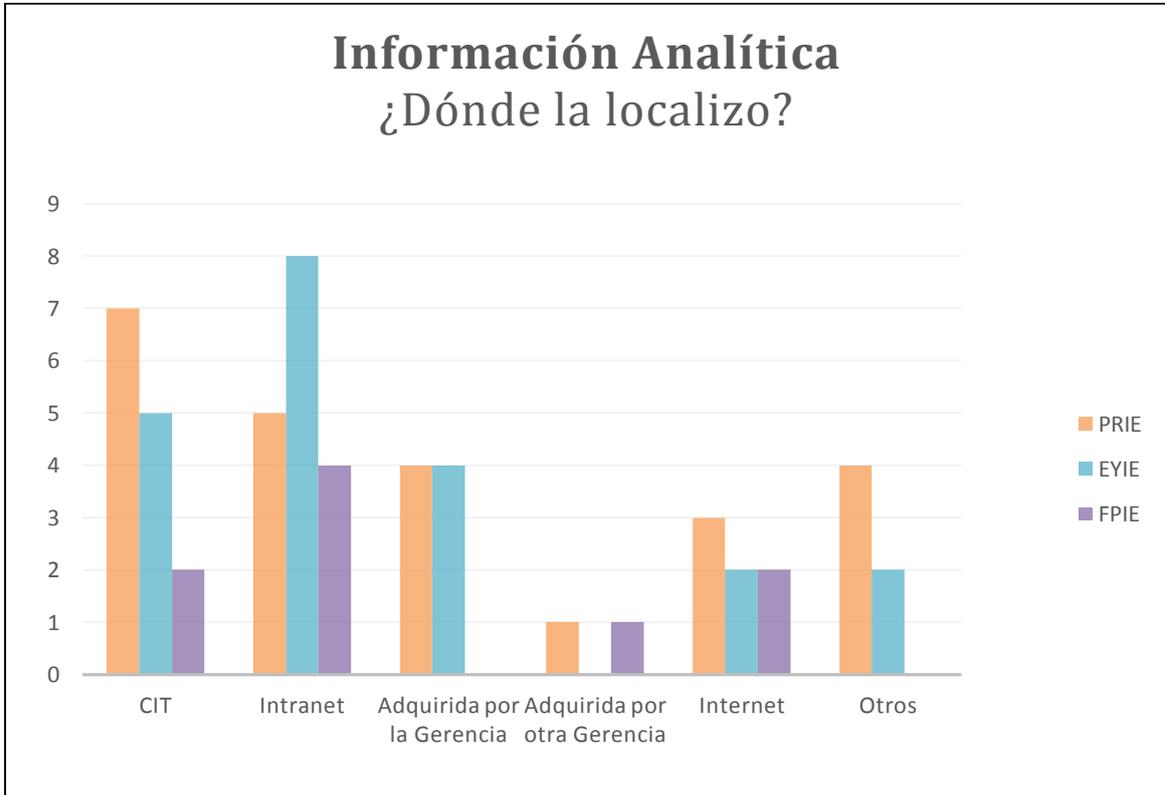


Figura 40

En cuanto a la localización de esta información, en la figura 40, se observa, para las Gerencias de Investigación Estratégica en Producción, Faja y Yacimientos, el Centro de Información Técnica de PDVSA-Intevep conforma la fuente de predilecta para la recuperación de información generada por cada una de estas Gerencias, seguidamente de la Intranet y su propia Gerencia.

- ¿Cuál fue la importancia para el desarrollo de sus funciones?



Figura 33

En la figura número 33, se puede observar la importancia que le otorgan los trabajadores de las tres Gerencias de Investigación Estratégica a la información referente a los reportes analíticos generados internamente, se puede verificar que las tres consideran esta información de alta importancia para el desempeño de sus funciones, en PRIE 17 persona consideraron esta información altamente importante, que se englobarían como el 94% del personal de dicha Gerencia, por otra parte EYIE con un total de 15 que representarían 83%, y en FPIE 7 personas (87%).

Centro de Información Técnica

PDVSA- Intevep

Perfil de Necesidades de Información Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE)

Necesidad de información:

- Áreas temáticas de primordial interés en para la Gerencia

Las tres principales áreas de desarrollo en cuanto a las necesidades de la Gerencia son: En primer lugar perforación de yacimientos, esto se debe a que las principales función es de esta Gerencia se desarrollan a la producción de dicho crudo, y para ello la perforación, extracción y procesamiento son materias clave en el desempeño de sus funciones, seguidamente la información en materia de cementación y normas de instrumentación y control en procesos de producción petrolera.

- ¿Qué necesidad tiene de esta fuente de información?

La tipología de información con mayor demanda dentro de la Gerencia, es la correspondiente a la *Información científica*, la cual pertenece a Libros, tesis, artículos científicos, coloquios, etc.

Con respecto a la necesidad de información de este tipo, se puede decir que 94 % del personal considera de alta necesidad, 6% medianamente necesaria y 0% manifesto considerarla poco necesaria.

- ¿Cuándo la utilizo por última vez?

En cuanto a la frecuencia de utilización de la información de tipo científica, 67% manifesto que la información fue utilizada hace aproximadamente una semana, 28 % un mes, 5% un año y ninguno expuso que ya habian pasado mas de un año.

- ¿Dónde la localizo?

En el tema de localización de la información, 11 personas del total manifestaron haber localizado este tipo de información a traves del CIT o la Intranet, 5 afirmaron obtenerla de la Internet, 2 a traves de otros medios, ninguna afirmo haber recurrido a su Gerencia u otra para acceder a esta información.

- ¿Cuál fue la importancia para el desarrollo de sus funciones?

En cuanto a la importancia de la información científica 94% de los encuestados afirmaron que era de alta importancia, 6% mediana importancia y ninguno consideraro de baja importancia este tipo de información.

Centro de Información Técnica

PDVSA- Intevep

Perfil de Necesidades de Información Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE)

Necesidad de información:

- Áreas temáticas de primordial interés en para la Gerencia

Las tres principales áreas de desarrollo en cuanto a las necesidades de la Gerencia son: En primer lugar Geoquímica, esto se debe a que las principales función es de esta Gerencia se desarrollan en los procedimientos para la exploración en la búsqueda de crudos a nivel del subsuelo, y para ello los procesos Geoquímicos, son materias clave en el desempeño de sus funciones, seguidamente la información en materia de Isotopos estables y Yacimientos en las labores de exploración petrolera.

- ¿Qué necesidad tiene de esta fuente de información?

La tipología de información con mayor demanda dentro de la Gerencia, es la correspondiente a la *Información operacional generada internamente*, la cual corresponde a Notas técnicas, estados del arte, informes técnicos, cuadernos de laboratorios, inteligencia tecnológica.

La necesidad de información operacional generada internamente en la Gerencia de Investigación Estratégica en Exploracion, en la cual se puede observar que un 83 % del personal considera este tipo de información muy necesaria, 17% medianamente necesaria y 0% poco necesaria.

- ¿Cuándo la utilizo por última vez?

En cuanto a la frecuencia de utilización de la Información operacional generada internamente, 55% manifestó que la información fue utilizada hace aproximadamente una semana, 17 % un mes, 17% un año y 11 % expuso que ya habían pasado más de un año de la última utilización de ese tipo de información.

- ¿Dónde la localizo?

En el tema de localización de la información, 14 personas del total manifestaron haber localizado este tipo de información a través del CIT, 4 afirmaron obtenerla de la Gerencia, 2 a través de otra Gerencia o Intranet, 1 utilizó internet y ninguna afirmó haber recurrido otra fuente para acceder a esta información.

- ¿Cuál fue la importancia para el desarrollo de sus funciones?

En cuanto a la importancia de la información operacional generada internamente, 83% de los encuestados afirmaron que era de alta importancia, 11% mediana importancia y 06% consideraron de baja importancia este tipo de información.

Centro de Información Técnica

PDVSA- Intevep

Perfil de Necesidades de Información Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE)

Necesidad de información:

- Áreas temáticas de primordial interés en para la Gerencia

Las tres principales áreas de desarrollo en cuanto a las necesidades de la Gerencia son: En primer lugar Mecánica y Recuperación mejorada, esto se debe a que las principales función es de esta Gerencia se desarrollan en los procedimientos específicos en la faja petrolífera del Orinoco, seguidamente la información en materia de transporte del pesado crudo extraído.

- ¿Qué necesidad tiene de esta fuente de información?

La tipología de información con mayor demanda dentro de la Gerencia, es la correspondiente a la *Información Científica*, la cual corresponde a Libros, tesis, artículos científicos, coloquios, etc.

La necesidad de información de tipo científica en la Gerencia de Investigación Estratégica en Faja, 86 % del personal considera este tipo de información altamente necesaria, 14% manifesto considerarla medianamente necesaria y ninguno afirmo que su importancia fuese baja.

- ¿Cuándo la utilizo por última vez?

En cuanto a la frecuencia de utilización de la Información operacional generada internamente, 38% manifestó que la información fue utilizada hace aproximadamente un año, 37 % una semana, 25% un mes y ninguno expuso que ya habían pasado más de un año de la última utilización de ese tipo de información.

¿Dónde la localizo?

Con respecto a la localización de esta información, 6 personas del total manifestaron haber localizado este tipo de información a través del CIT, 2 afirmaron obtenerla de la Intranet, su Gerencia o internet, ninguna afirmó haber recurrido a otra Gerencia para la recuperación de esta información.

¿Cuál fue la importancia para el desarrollo de sus funciones?

En cuanto a la importancia de la información científica, en el desarrollo de sus funciones, el personal de la Gerencia de Investigación Estratégica en Faja expuso, que un 100% afirman que la información de tipo científica era de alta importancia, para el desempeño de sus funciones.

CAPÍTULO V–CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La carencia de Estudios de Usuarios actualizados en el Centro de Información Técnica de PDVSA- Intevep, ha generado diversas problemáticas en el desarrollo de colecciones que satisfagan las necesidades de los usuarios de dicho Centro de Información, por ende ha representado una problemática de gran importancia que puede afectar de forma directa la calidad de los servicios prestados y la administración de los recursos destinados para el departamento de adquisiciones.

Para la solución de esta problemática se elaboró un Estudio de Usuarios a través de la metodología AMIGA (Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en Organizaciones y Comunidades), que permitió conocer el rol del usuario en su sistema de información.

Debido al carácter especializado del Centro de Información Técnica y a la disposición de tiempo y personal empleado en la investigación, el estudio de usuarios se realizó en las tres Gerencias Estratégicas de Investigación de Intevep, que representan los intereses expuestos en la misión y visión institucional de la Corporación; la cuales son: Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE); Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE); y Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE).

Los usuarios de las tres Gerencias se caracterizaron por tener mayor cantidad de personal de sexo masculino, igualmente se pudo decir que estas poseían un rango común de edad de 31 a 40 años. En el grado de formación académica las tres se caracterizan de igual

manera por poseer personal con nivel de postgrado (maestría y especialización), esto se debe al nivel de especialización que se requiere en las labores investigativas de las mismas.

En el tema de profesión, PRIE y EYIE están caracterizados por poseer personal con una Licenciatura en Química, mientras que FPIE posee un personal especializado en Ingeniería de Petróleos.

En materia al tiempo laborando en la Corporación, el personal de PRIE manifestó en su gran mayoría poseer menos de 5 años trabajando para Intevep, mientras que el personal de FPIE y EYIE, aseguraron poseer ya entre 5 y 10 años laborando para la misma.

De acuerdo a las pericias a las cuales pertenece el personal de cada Gerencia, PRIE afirmó que cementación es la principal pericia en la cual enfocan sus investigaciones, por otra parte EYIE está caracterizado por desarrollar sus habilidades en los procesos de Geoquímica y FPIE se encuentra caracterizado por pertenecer a la pericia de Sistemas dispersos.

Los usuarios de las tres Gerencias desempeñan en su gran mayoría funciones de investigación y desarrollo para la Corporación.

En cuanto al tercer objetivo planteado en la investigación, “Identificar las necesidades de información de los usuarios de dichas Gerencias”, se elaboró un diagnóstico estructural de las necesidades de los usuarios, divididos en dos partes; la primera “Áreas temáticas de primordial interés en la Gerencia”, se estudió la frecuencia de las pericias dentro de las Gerencias, con el fin de poder seleccionar las de mayor interés para la población de usuarios de la Corporación y dar solución a sus necesidades informacionales de estas, obteniendo de este modo mayor rapidez en los procesos de investigación y extensión de la Corporación.

En la segunda parte de la presentación de las necesidades del personal de las Gerencias, “Descripción del tipo de información que se utiliza para su trabajo”, se estudió específicamente la información que necesitan los usuarios como insumo para el desarrollo de sus funciones.

A través de la identificación de los requerimientos presentes en los Usuarios de estas tres Gerencia, se logró la determinación sus necesidades.

La Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE), afirmó que las tres principales áreas de desarrollo en cuanto a las necesidades de la Gerencia son: En primer lugar perforación de yacimientos, esto se debe a que las principales funciones de esta Gerencia se desarrolla en la producción de crudo, y para ello la perforación, extracción y procesamiento son materias clave en el desempeño de sus funciones.

La tipología de información con mayor demanda dentro de la Gerencia, es la correspondiente a la Información científica, la cual corresponde a Libros, tesis, artículos científicos, coloquios, etc.

Con respecto a la necesidad de información de este tipo, se puede decir que la gran mayoría del personal la considera de alta necesidad, igualmente afirman haberla localizado a través del CIT o la Intranet, y alegan haberla utilizado en un tiempo máximo de un mes.

En cuanto a la importancia de la información científica, los encuestados informaron que esta era de alta importancia.

La Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE), por otra parte, afirmó que las tres principales áreas de desarrollo en cuanto a las necesidades de la Gerencia

son: En primer lugar Geoquímica, esto se debe a que las principales función es de esta Gerencia se desarrollan en los procedimientos para la exploración en la búsqueda de crudos a nivel del subsuelo, y para ello los procesos Geoquímicos, son materias clave en el desempeño de sus funciones, seguidamente la información en materia de Isotopos estables y Yacimientos en las labores de exploración petrolera.

La tipología de información con mayor demanda dentro de la Gerencia, es la correspondiente a la Información operacional generada internamente, la cual corresponde a Notas técnicas, estados del arte, informes técnicos, cuadernos de laboratorios e inteligencia tecnológica.

La información operacional generada internamente en la Gerencia de Investigación Estratégica en Exploracion, es considerada muy necesaria, el personal manifiesto en su gran mayoría haber localizado la información a través del CIT, al igual que PRIE, y en cuanto a la frecuencia en la cual utilizan esta información, la mayoría afirma haberla utilizado en un tiempo máximo de una semana.

En cuanto a la importancia de la información científica, los encuestados la clasificaron como de alta importancia.

Y por ultimo la Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE), la cual indicó que las tres principales áreas de desarrollo en cuanto a las necesidades de la Gerencia son: En primer lugar Mecánica y Recuperación mejorada, seguidamente la información en materia de transporte del petróleo extraído.

La tipología de información con mayor demanda dentro de la Gerencia, es al igual que en PRIE, la correspondiente a la Información Científica.

Este tipo de información en la Gerencia de Investigación Estratégica en Faja, es altamente necesaria, el personal expreso haber localizado la información a través del CIT, al igual que PRIE y EYIE, lo cual indica el Centro de Información Técnica como fuente principal para la recuperación de información para las tres Gerencia.

En cuanto a la frecuencia en la cual utilizan esta información, la mayoría afirma haberla utilizado hace aproximadamente en un año y su importancia para el desarrollo de las funciones, fue catalogada como de alta importancia.

El estudio de usuarios aplicado al Centro de Información Técnica (CIT) de PDVSA Intevp, permitió definir tanto el perfil del usuario, como sus necesidades de información brindando la oportunidad de diseñar nuevas políticas que facilitan el mejoramiento de todos los servicios que presta la misma.

5.2 Recomendaciones generales

Tomando en cuenta los aspectos discernidos en el presente trabajo se presentan las recomendaciones para el mejoramiento de los servicios prestados en la misma, partiendo desde la falta de adiestramiento y desconocimiento en algunos casos de las bases de datos que ofrece en el CIT, como la carencia de adquisiciones que cumplan las necesidades de los usuarios especializados de esta unidad de información. Por lo expuesto se señalan las siguientes recomendaciones:

- Reforzar los “cursos de formación en el manejo de bases de datos” que dicta el CIT y dirigirlo específicamente al personal de investigación estratégico de la Corporación.
- Evaluar las competencias y habilidades para el manejo de bases de datos por parte del personal.
- Se requiere la actualización de la colección, incorporando obras de reciente publicación y que estén acorde con las necesidades de información e investigación de los usuarios.
- Crear políticas de promoción de los servicios del Centro de Información Técnica, como agente formador y de actualización informacional, con el fin de atraer y captar más atención del usuario.
- Se propone realizar procesos de reclutamiento de pasantes en las distintas Universidades para, solucionar problemáticas inherentes al funcionamiento de la unidad de información, dando la oportunidad de contribuir a la formación de los nuevos profesionales y la solución y mejoramiento del Centro de Información.
- Continuar con el “Estudio de Usuarios del Centro de Información Técnica del Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo PDVSA – Intevep”, en otras Gerencias estratégicas de la empresa, incluyendo de esta forma la totalidad de usuarios internos de todo Intevep.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2006). *Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas : Episteme, 17 – 53
- Brossard, E (1994). INTEVEP: Ruta y destino de la investigación petrolera en Venezuela. Universidad de Texas. INTEVEP, 1994.
- Crawford, S. (1978). Information Need and Uses. *Annual Review of Information Science and Technology* , 68-81.
- Fajardo, Z. y Rodríguez J. (2004). Estudio de necesidades de información y satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Mac Leod Dixon. S.C. Caracas. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM. 15-17
- González, L. (2004). Estudio de usuarios del departamento de orientación información y documentación de la Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Colombia: Mc Graw- Hill.
- Izquierdo, M. (1999). Una aproximación interdisciplinaria al estudio de usuarios de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica*.; Volumen 13(26) No. 14. México.
- Kronka, M. (2004). *Usos e Usuarios da informacao*. Barsil: EdUFSCar, 7.

- López, Y. y Tiapa, E. (2002). Estudio de usuarios en el servicio de referencia e información de la Biblioteca Nacional de Venezuela. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Lorna, M. (2004). Estudio de usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Simón Bolívar. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Malvina, N y Valera, E (2005). Estudio de usuarios de la Biblioteca de la Casa de Estudio de la Historia de Venezuela "Lorezo A Mendoza Quintero". Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Marin, F. (2006). Repensando la figura del usuario de la información. Acimed, Volumen 14 No 5. Cuba.
- Morles, V. (1994). *Planiamiento y analisis de investigaciones*. Caracas: El Dorado.
- Núñez, I. (2004). AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en la Organización y comunidades. [On – line]. [Consultado: 18/04/13]. Disponible en:
- Palella, S., & Martins, F. (2003). *Metodologia de la investigacion cuantitativa*. Caracas: Editorial Fedupel.
- Perez, J. (1988). Estructura de la demanda de la información de la comunidad científica española. *Revista española de documentacion científica* , 11-17.

- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Madrid, España.
- Rendón, N; Naranjo, E y Giraldo, C. (2005). Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: Resultados de la investigación. Revista Interamericana de Bibliotecología. Volumen 28. No 2. Medellín.
- Romero, M. y Yumar, A. (2007). Estudio de usuarios de la Biblioteca
- Sanz, E. (1994). Manual de estudio de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide.
- Sosa, K. (2006). Estudio de usuarios de la Biblioteca del Centro Venezolano Americano. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Mexico: Grupo Noriega Editores.
- Titirito, L. (2006). Teorías psico - sociales en un estudio de usuarios. Revista de bibliotecología y ciencias de la información. Volumen 10. No 15. Bolivia.
- Tortoza, D. y Madriz, V. (2007). Estudio de usuarios de la colección Parlamentaria Luis Beltrán Prieto Figueroa. Tesis de grado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

ANEXOS

ANEXO A

Encuesta aplicada en PDVSA – Intevep 2013

Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo (PDVSA –INTEVEP)

Centro de Información Técnica

ENCUESTA DE USUARIOS 2013

El siguiente instrumento ha sido diseñado por el Centro de Información Técnica de PDVSA Intevep con el objetivo de conocer la información requerida para el cumplimiento de las funciones de su correspondiente Gerencia. Los resultados obtenidos serán usados de base para el estudio de necesidades de información que actualmente realiza el CIT. Por tal motivo necesitaremos su mayor colaboración, elemento esencial para el logro de este objetivo. La información suministrada será confidencial y solo se utilizara para los fines anteriormente señalados.

Favor indique con una equis (x) la opción que corresponda a su selección, no seleccione más de una opción a menos de que la pregunta así lo indique.

I. DATOS SOCIO- PROFESIONALES

- Sexo M__ F__

- Edad: 21-30__ 31-40__ 41- 50__ Más de 50__

- Cargo _____

- Pericia _____

- Nivel de formación

Básica	
Diversificada	
Técnico	
Pre-grado	
Post- grado	
Doctorado	
Otros	

- Profesión_____

- Tiempo laborando en PDVSA Intevep

Menos de 5 años ___ 5-10___ 10- 15___ Más de 15___

-Gerencia Técnica de Investigación a la cual pertenece

Gerencia de Investigación Estratégica en Exploración (EYIE)	
Gerencia de Investigación Estratégica en Producción (PRIE)	
Gerencia de Investigación Estratégica en Faja (FPIE)	

- Describa las funciones que usted realiza.

<hr/> <hr/> <hr/>

II. NECESIDADES Y PRODUCCIÓN INFORMACIONAL

1-. Indique las áreas temáticas de las cuales necesita recibir información para el efectivo desempeño de sus labores.

A. _____; B. _____; C. _____; D. _____

3-. Describa el tipo de información que utiliza para su trabajo.

Información Comercial: Incluyendo informes de mercado, informes de precio, lista de empresas similares, lista de proveedores, catálogos de productos.			
¿Qué necesidad tiene esta fuente de información?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
¿Cuándo uso este tipo de información por última vez?	<input type="checkbox"/> 1 semana	<input type="checkbox"/> 1 mes	
	<input type="checkbox"/> 1 año	<input type="checkbox"/> mas de 1 año	
¿Dónde localizó esta información?	<input type="checkbox"/> CIT	<input type="checkbox"/> Intranet	
	<input type="checkbox"/> Adquirida por la Gerencia	<input type="checkbox"/> Adquirida por otra Gerencia	
	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Otros	
¿Cuál es la importancia de esta información en sus funciones?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Información de tendencias en el área (estudios de inteligencia, informes de terceros, comportamiento de competidores, incluyendo otras experiencias en el área)			
¿Qué necesidad tiene esta fuente de información?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
¿Cuándo uso este tipo de información por última vez?	<input type="checkbox"/> 1 semana	<input type="checkbox"/> 1 mes	
	<input type="checkbox"/> 1 año	<input type="checkbox"/> mas de 1	
¿Dónde localizó esta información?	<input type="checkbox"/> CIT	<input type="checkbox"/> Intranet	
	<input type="checkbox"/> Adquirida por la Gerencia	<input type="checkbox"/> Adquirida por otra Gerencia	
	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Otros	

¿Cuál es la importancia de esta información funciones?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Información operacional generada internamente: Notas técnicas, estados del arte, informes técnicos, cuadernos de laboratorios, inteligencia tecnológica.			
¿Qué necesidad tiene esta fuente de información?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
¿Cuándo uso este tipo de información por última vez?	<input type="checkbox"/> 1 semana	<input type="checkbox"/> 1 mes	
	<input type="checkbox"/> 1 año	<input type="checkbox"/> mas de 1 año	
¿Dónde localizó esta información?	<input type="checkbox"/> CIT	<input type="checkbox"/> Intranet	
	<input type="checkbox"/> Adquirida por la Gerencia	<input type="checkbox"/> Adquirida por otra Gerencia	
	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Otros	
¿Cuál es la importancia de esta información en sus funciones?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Información científica: Libros, tesis, artículos científicos, coloquios, etc.			
¿Qué necesidad tiene esta fuente de información?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
¿Cuándo uso este tipo de información por última vez?	<input type="checkbox"/> 1 semana	<input type="checkbox"/> 1 mes	
	<input type="checkbox"/> 1 año	<input type="checkbox"/> mas de 1 año	
¿Dónde localizó esta información?	<input type="checkbox"/> CIT	<input type="checkbox"/> Intranet	
	<input type="checkbox"/> Adquirida por la Gerencia	<input type="checkbox"/> Adquirida por otra Gerencia	
	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Otros	
¿Cuál es la importancia de esta información en sus funciones?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja
Reportes analíticos generados internamente: Informes del mercado, documentos de planeación estratégica, de gestión económica, de gestión científica y técnica.			
¿Qué necesidad tiene esta fuente de información?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja

¿Cuándo uso este tipo de información por última vez?	<input type="checkbox"/> 1 semana	<input type="checkbox"/> 1 mes	
	<input type="checkbox"/> 1 año	<input type="checkbox"/> mas de 1 año	
¿Dónde localizó esta información?	<input type="checkbox"/> CIT	<input type="checkbox"/> Intranet	
	<input type="checkbox"/> Adquirida por la Gerencia	<input type="checkbox"/> Adquirida por otra Gerencia	
	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Otros	
¿Cuál es la importancia de esta información en sus funciones?	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Baja

SUGERENCIAS: Exponga cualquier propuesta que considere que puede colaborar en la mejora de los servicios prestados por el CIT.

<hr/> <hr/>
