



ISSN 1029-3450



Título: Un acercamiento a la gestión del conocimiento en las empresas del Consejo Territorial de Matanzas. Estudio de caso.

Title: An approach to knowledge management an enterprises of territorial council information in Matanzas. Case study

Autora:

Lic. Marta Castro Sánchez

Centro de Información y Gestión Tecnológica

Email: mcastro@cigetmtz.atenas.inf.cu

Lic. Yilian García Pedroso

Centro de Información y Gestión Tecnológica

Email: yilian@cigetmtz.atenas.inf.cu

Resumen

Se abordaron algunos elementos de la actividad desarrollada por el Consejo Territorial de Información Científico Técnica de la provincia de Matanzas, encargado de la implementación de la Política Nacional de Información. Se implementa un sistema de Gestión de Información en una empresa perfeccionada de la provincia y se diseñó un programa de Gestión del conocimiento, se empleó la Guía de Diagnóstico y Observación a Organizaciones de Información confeccionada por el IDICT y también se empleó la técnica de la entrevista, logrando la implementación de un sistema de Gestión de la Información y diseñar un programa de gestión del conocimiento.

Abstract

It discusses some elements of the business conducted by the Territorial Council of Scientific and Technical Information of the province of Matanzas, in charge of implementing the National Information Policy. Implementing a Management Information System in a company perfected in the province and will design a knowledge management program, we used the Diagnostic and Observation Guide for Organizations Information compiled by the IDICT and also used the interview technique , achieving the implementation of an Information Management and design a knowledge management program.

Palabras Claves: Consejo Territorial de Información Científica; Gestión de la Información; Organizaciones; Gestión del conocimiento.

Keywords: Territorial Council of Scientific; Information Management; Organizations Knowledge Management

Introducción

El Consejo Territorial de Información Científica en la provincia de Matanzas que ha tenido un trabajo sistemático y sostenido, desde los primeros años de la década del 80, implementa la Política Nacional de Información (PNI) en las organizaciones de información y las empresas del territorio, llevando a cabo



ISSN 1029-3450



reuniones de coordinación que permiten conocer el nivel de desarrollo de gestión de la información de cada institución representada en el consejo y la posibilidad de realizar acciones en vías de lograr gestionar conocimiento.

De cada una de las reuniones efectuadas surgen acuerdos sobre la creación de nuevos centros de información científica y de la necesidad de la implementación de sistemas de gestión de la información y programas de gestión del conocimiento que permitirán un trabajo más eficiente en cuanto a materia de información científico - técnica.

En la última década la PNI, integra nuevos elementos como:

- Gestión de la Información
- Gestión del Conocimiento
- Vigilancia e Inteligencia Tecnológica

Teniendo en cuenta estos elementos el CIGET de Matanzas, organismo rector del consejo, continua implementando la PNI en todos los centros de información de organismos y empresas de la provincia, dirigiendo, controlando y evaluando la actividad de vigilancia y perspectivas tecnológicas en el ámbito territorial, observando lo relativo a los aspectos estratégicos y las tecnologías emergentes, creando condiciones favorables en las entidades para realizar, según las características de cada una de ellas, acciones que lleven a lograr gestionar el conocimiento, creando también en la conciencia de los profesionales la necesidad de convertir el conocimiento tácito en explícito para la competitividad.

Realizando un diagnóstico sobre elementos que componen la gestión del conocimiento, se ha podido constatar que en entidades de ciencia y perfeccionadas no se deja el conocimiento, por lo que al perder al hombre talento la entidad baja los niveles de creatividad y eficiencia. Por lo antes expuesto en las Consultorías desarrolladas por el CIGET, órgano rector del Consejo territorial se ha trabajado en acciones emergentes como:

- Capacitación de los Gestores de Información para una vez desarrollada esta en la empresa o entidad, trabajar en el diseño de programas de gestión del conocimiento
- Revisión de la implementación de la PNI en conjunto con el grupo de atención a empresas (GAE) del CITMA para diagnosticar los niveles de gestión del conocimiento en cada entidad
- Adiestramientos
- Coordinación con los gestores de información para la captación de contenidos para implementar INTRANET corporativa
- Implementar Sistemas de gestión de información que lleguen hasta la vigilancia tecnológica y la gestión del conocimiento



ISSN 1029-3450



Para la realización del trabajo que se desarrolla en las empresas en perfeccionamiento es utilizada la Guía de Diagnóstico y Observación a Organizaciones de Información confeccionada por el IDICT y también se emplea la técnica de la entrevista, lo que permite la implementación de sistemas de gestión de la información a empresas en perfeccionamiento donde existen gestores que participan en las reuniones del consejo pero realizan dentro de la empresa una gestión de información muy rudimentaria.

Algunas de estas empresas en la actualidad han logrado la implementación de INTRANET internas para gestionar el conocimiento, han desarrollado trabajo de grupos de especialistas que trabajan en comunidades de práctica para escribir el conocimiento y aportarlo a la entidad, también han diseñado repositorios con los resultados de la ciencia y la técnica que permiten comunicar e introducir los resultados obtenidos en los diferentes proyectos desarrollados y generalizarlos.

Materiales y Métodos.

Se empleó la Guía de Diagnóstico y Observación a Organizaciones de Información confeccionada por el IDICT y también se emplea la técnica de la entrevista

Resultados y Discusión.

En una empresa existen dos tipos diferentes de competencias, una en la que se desarrolla el capital intelectual de operaciones y el otro orientado al desarrollo del capital intelectual de innovación. Las operaciones de la empresa se organizan a través de las unidades de negocios, en cambio los activos de innovación se organizan por medio de los proyectos. En ambas actividades las tecnologías de la información y comunicaciones son un medio fundamental para transferir, analizar, compartir y almacenar los conocimientos explícitos o las informaciones.

En un escenario económico como el actual es posible definir una "economía basada en el conocimiento" como aquella economía basada en la producción, distribución y uso del conocimiento y de la información y la importancia de la creación del conocimiento y de las actividades innovadoras como factores de crecimiento económico.

Por lo anteriormente expuesto entendemos que una empresa innovadora debe tener diseñada la estrategia de innovación y la implementación de sistemas de gestión de la información es un elemento clave para impulsar el desarrollo del conocimiento dentro de la organización y mantener la competitividad.

El Consejo Territorial de Información Científica es un órgano colegiado, de carácter consultivo-regulatorio en materia de información, en el cual están representados organismos de la administración central del estado (OACE), órganos estatales y empresas.



ISSN 1029-3450



Estuvo integrado por todos los centros y bibliotecas de la provincia quienes durante muchos años desarrollaron un amplio trabajo encaminado, sobre todo, a la capacitación del personal de las distintas instituciones en el territorio y otras actividades de intercambio de experiencias que contribuyó mucho a estrechar las relaciones de trabajo y humanas entre todos los centros.

En los primeros años de la década actual el Consejo Territorial de Información como ahora se denomina ha ido creciendo en miembros dado esto por la incorporación de nuevos gestores de información que representan en las reuniones de coordinación a centros de información de organismos y empresas donde se han ido constituyendo estos centros para la labor de diseminar la información científica y organizar la información gerencial, teniendo también entre sus propósitos:

- Contribuir al desarrollo de la gestión de la información mediante sistemas de información.
- Impulsar la producción de contenidos
- Establecer indicadores para conocer los niveles de conocimiento dentro de las entidades
- Promover la formación de talentos y favorecer la conversión del conocimiento tácito en explícito dentro de las entidades
- Fomentar una cultura sobre gestión del conocimiento en el territorio.

Con la incorporación de nuevos centros y por todo lo antes expuesto el consejo territorial de la provincia hoy cuenta con un total de 32 miembros, que trabajan en aras de lograr todo lo antes expuesto.

Actualmente en la dirección del consejo se encuentran los centros más desarrollados en materia de gestión de la Información y del conocimiento como son: Empresa de Proyectos de la Construcción(EMPAI) donde ya existe un modelo de gestión del conocimiento implementado, Centro de Información de la Universidad de Matanzas, Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET) y Centro de Información del aeropuerto internacional " Juan Gualberto Gómez ".

Desarrollo de una Consultoría Organizacional de Información en una empresa matancera.

Caracterización de la empresa después de desarrollar un diagnóstico

La empresa cuenta con un gestor de información no graduado de la especialidad de Información, pero conocedor de las tecnologías informáticas al encontrarse estudiando la carrera de ingeniería informática, el mismo se ha superado por cursos de Post-grado sobre gestión de la información y del conocimiento, participa en un proyecto de un programa nacional "Gestión Universitaria del Conocimiento y la Innovación para el Desarrollo". (GUCID)



ISSN 1029-3450



La Empresa tiene definida la misión, visión, objetivos estratégicos, metas y programas. Trabaja por proyectos y/o objetivos, existe la relación grupos VS equipos de trabajo, tiene su enfoque hacia el cliente.
Es necesario definir la gerencia de la gestión de la información económica – financiera interna.

La empresa cuenta con tecnología informática suficiente para desarrollar la gestión de la información y del conocimiento. Existe una computadora para dicha actividad, que contiene carpetas donde se registran asientos bibliográficos de diferentes artículos de revistas afines a la labor que realiza la empresa, pero el ordenamiento en fondo pasivo no responde a ningún sistema de clasificación, además no están asentadas en ningún programa de búsqueda y recuperación de la información.

La empresa no cuenta con un levantamiento de necesidades informativas de los especialistas y técnicos, por lo que se dificulta la realización de la Diseminación Selectiva de la Información (DSI).

El enfoque sistémico integral del ciclo de vida de la información comenzará por un procesamiento único a través del winisis, se diseñará el sistema de información gerencial y la intranet. Cuenta con un flujo ascendente de información, pero no está escrito.

La empresa tiene poca diversidad de recursos de información en función de los objetivos. El grado de actualización de las fuentes de información es sistémico.

La adquisición de la literatura es mediante la vía Instituto (poca compra). No cuentan con catálogos industriales. La tecnología computacional tiene un buen grado de actualización. El nivel de accesibilidad a las fuentes de información es nacional. La conservación de las colecciones tiene dificultades, debido a que no cuentan con un local para almacenarlos adecuadamente. Los archivos se fumigan para el control de las plagas. Se debe hacer corresponder el procesamiento con la organización del fondo.

Es necesario implementar un tesoro y diseñar la política de descarte. Se debe realizar un estudio de usuarios, de necesidades de información y crear la política para el desarrollo de la cultura organizacional de los usuarios.

El sistema de correo electrónico es corporativo lo cual dificulta que cada especialista, incluyendo la Gestora de Información, tenga su propio buzón de correo Outlook Express. No mantiene un buen funcionamiento.

La empresa no tiene un flujograma informativo, ni está diseñado el flujo de información gerencial.



ISSN 1029-3450



La empresa tiene un plan de seguridad informática certificado, que fue elaborado por la dirección nacional de la empresa. Existe en el servidor una cantidad de información concentrada que no está en las máquinas de los especialistas y técnicos que atienden las diferentes actividades, por lo que se hace muy necesario descentralizar esa información.

La empresa cuenta con una Intra web, solamente en una Unidad Empresarial de Base (UEB). No se encuentra implementado un programa de gestión de la información y del conocimiento.

Hay una normateca digital, preparada para montar en una biblioteca virtual dentro de una intranet corporativa.

La empresa cuenta con la Base de Datos de los premios provinciales del Forum de Ciencia y Técnica.

Se hace imprescindible dar acceso a INTERNET a la máquina de la gestora de información para facilitar el desarrollo de la Diseminación Selectiva de la Información en la empresa.

Se hace además necesario para el buen desempeño de la gestión de la información en la empresa, un local con estantes donde se coloquen, según el orden lógico de procesamiento, todas las colecciones procesadas y entradas al sistema WINISIS.

Por lo antes expuesto durante la consultoría organizacional realizada a la empresa quedó diseñado para irse implementando el subsistema de información con elementos que proporcionarán a la empresa desarrollar acciones que permitirán un posterior diseño de un sistema de gestión del conocimiento:

- Se conformó una Base de Datos con el levantamiento de necesidades realizados a los técnicos y especialistas de la empresa
- Se realizó un levantamiento de los aportes en investigaciones terminadas, proyectos e innovaciones o productos mejorados que han realizado los especialistas e investigadores de la organización
- Se promovió el intercambio de conocimientos sobre las temáticas de investigaciones entre las diferentes áreas de trabajo de la empresa para promover la creación de comunidades de práctica
- Se instaló en la máquina de la gestora de información un sistema rápido de recuperación y búsqueda (WINISIS).
- Se conformaron Bases de Datos para el almacenamiento digital de la información científico técnica tanto recibida del instituto nacional como la generada dentro de la entidad, utilizando el sistema mencionado.



ISSN 1029-3450



- Se adiestró a la gestora de información de la empresa en la entrada de datos al WINISIS.
- Se diseñó para ser implementada la INTRANET como programa de gestión del conocimiento
- Se prepararon carpetas de información científica para conformar una biblioteca virtual que se implementará en la INTRANET corporativa.

- Se diseñó el flujo de información gerencial de la empresa
- Se comenzó la organización de los fondos documentales de la empresa según número consecutivo.
- Se realizaron búsquedas de Información científica que responden a las temáticas de interés de los técnicos y especialistas de la empresa para recuperar información relevante y pertinente.
- Se impartió una conferencia de gestión del conocimiento para los especialistas y directivos de la organización impartida por un master en dirección.
- Se comenzó el diseño del Portal de los resultados de la ciencia y la técnica en la empresa



ISSN 1029-3450



Conclusiones:

- El Consejo Territorial de información con la implementación de la PNI promueve el desarrollo de los sistemas de gestión de la innovación como un nuevo sistema a tener en cuenta para el cumplimiento de la resolución del perfeccionamiento empresarial
- Para desarrollar los sistemas de gestión de la innovación es necesario constar con un sistema de gestión de la información y sistema de gestión del conocimiento, que permitan el desarrollo de la vigilancia tecnológica y la inteligencia empresarial
- El desarrollo de acciones para realizar la gestión del conocimiento en empresas del territorio constituye una premisa importante para ser empresas competitivas
- El uso de variables como la tecnología, la información científica, los recursos humanos junto a la cultura organizacional posibilitan implementar en las empresas y entidades sistemas de gestión del conocimiento donde se expliciten los conocimientos tácitos de las organizaciones y se generen nuevos conocimientos para desarrollar la innovación.



ISSN 1029-3450



Bibliografía

- Mas Basnuevo, A. E. F. H. (2004). Vinculación de la Gestión de la Información, el conocimiento y la tecnología con la planeación estratégica de la Organización. *Ciencia de la Información* 35(1), 57-64.
- Ministerio de Ciencia, T. y. M. A. (2003). Política Nacional de Información (pp. 23).
- Ponjuan Dante, G. (1999a). Gestión, gestión de información, gestión del conocimiento... gestión del futuro. *Ciencia de la Información*, 30(2), 43-53.
- Ponjuan Dante, G. (1999b). Impacto de la gestión de información en las Organizaciones. *Ciencia de la Información*, 31(3-4), 23-29.
- Zaldívar Collazo, M. (1998). Políticas y estrategias en la sociedad de la información. *Ciencia de la Información*, 29(2), 33-40.



ISSN 1029-3450



Anexo

Fundamentales aspectos revisados para el diagnóstico Sistema de información Empresarial

Estructura informacional:

- Información Técnico-Productiva; Información Económica; Información sobre Marketing
- Información Administrativa; Información Científico-Técnica
- Información sobre Calidad de producciones efectuadas y/o servicios generados.
- Combinación de la información externa e interna dentro del Sistema de Información Empresarial.
 - 100% información interna
 - 100% información externa
 - Combinación de información interna e información externa
- Planificación por objetivos de la gestión de información.
- Vinculación organizativa y funcional de la gestión de información con los flujos informativos administrativos o técnicos productivos, de Ciencia e Información Tecnológica (CeIT) o archivos administrativos.
- Utilización en la gestión de información del acervo de la información ejecutiva de la organización a que pertenece.
- Procesamiento de la información
- Tenencia de manuales de procedimiento que expliquen el flujo tecnológico de cada subetapa y respecto a sus productos y servicios
- Sistema de gestión de información interna:
 - Sistema de información de gerencia
 - Intranet
- Participación y/o coordinación en la organización del flujo ascendente de información de la organización a la que se adscribe la unidad de información
- Política de ediciones científico- técnicas de la entidad a la que se adscribe

Fuentes de información documentales y no documentales

- Diversidad de recursos de información en función de los objetivos y metas de la organización que contiene la unidad de información
- Grado de actualidad de las fuentes de información

Estudios de usuarios

- Determinación del potencial de usuarios de la unidad de información



ISSN 1029-3450



- Caracterización de los mismos
- Estudios de necesidades de información (estudio de mercado)
- Política para el desarrollo de la cultura informacional en los usuarios
- Calidad del Equipamiento tecnológico