

PREPARACIÓN PARA DIRECTIVOS

Importancia de la gestión de la información y el conocimiento en el proceso de cambio organizacional.

Autores: Lic. Ariday Ballesteros Padilla, Lic. Yudmila María Soler Sánchez, Lic. Maritza Aguilera Mpontero, Lic. Enrique López Arias, Lic. Orlando Delgado González.

Profesores: MsC. María N. Vialart Vidal, MsC. María Vidal Ledo

**ESCUELA NACIONAL DE SALUD PÚBLICA. MAESTRÍA PSICOLOGÍA DE LA SALUD.
MÓDULO I "GESTION DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO". FEBRERO 2008.**

INTRODUCCIÓN

El siglo XXI ha sido denominado como el momento de la Tecnología en la Información, alcanzando niveles de desarrollo impresionantes. Constantemente se hace alusión a la Sociedad de la información, concebida como una forma de desarrollo económico y social en la que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y discriminación de la información con vistas a la creación de conocimientos y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riquezas y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos. Los cambios de la modernidad en el orden político, económico, cultural y tecnológico han originado que la gestión de la información se desarrolle y de ello depende la complejidad del desarrollo organizacional de una institución donde se hace necesaria e indiscutible la gestión del conocimiento.

La gestión de la información ocupa, cada vez más, un espacio mayor en la economía de los países a escala mundial. Existiendo de esta manera una estrecha relación entre la gestión de la información y el conocimiento y la calidad del quehacer en una organización. Siempre teniendo en cuenta que las tecnologías son, necesariamente, un medio para transmitir y gestionar conocimiento e información, como elemento fundamental para el desarrollo dentro de cada una de las organizaciones.

Con el surgimiento de la teoría de la organización, se acentuó la importancia de la información. Una organización es un sistema conformado por personas, recursos materiales e información, por tanto debe considerarse a las organizaciones como sistemas de información. Constantemente se habla de organizaciones basadas en el aprendizaje, donde su capital esencial lo constituye el recurso humano, de ahí que cobra vital importancia la función de la gestión del conocimiento y por ende de la información para un adecuado cambio y desarrollo organizacional.

El presente trabajo precisa numerosos conceptos y resalta la trascendencia de la gestión de la información como el sustento natural de la gestión del conocimiento y del aprendizaje organizativo a través del papel de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento y su rol para gestar el cambio organizacional. De ahí que se haga necesario resaltar la importancia del proceso de gestión de la información y el conocimiento para el cambio organizacional, tema sobre el cual hemos desarrollado la presente ponencia.

DESARROLLO.

Un recurso vital en cualquier organización en la actualidad es la incorporación de las nuevas tecnologías y las herramientas que nos aportan la inteligencia empresarial en la prestación de productos informativos ello ha constituido un gran reto y a la vez una oportunidad para las ciencias de la información y para el mundo empresarial moderno, lo que retoma como un concepto importante la gestión del conocimiento y la información.

Con el surgimiento de la teoría de la organización, se acentuó la importancia de la información. Una organización es un sistema conformado por personas, recursos materiales e información. Esta última determina el "orden y el caos" entre los individuos, los recursos y en la interrelación personas-recursos. Por esta razón, debe considerarse a las organizaciones como sistemas de información.

El impacto de los cambios económicos, políticos, culturales, tecnológicos y otros ha originado una revolución en materia de gestión de información en las organizaciones, se transformaron entonces las normas, los conceptos, los procedimientos, el comportamiento, así como los productos y los servicios, una nueva actitud permea el quehacer cotidiano de la proyección y el desarrollo de las actividades de información; indiscutiblemente el nuevo modelo de gestión tiene como base indispensable la gestión del conocimiento. Se ha planteado la necesidad inmediata de implantar modelos para la gestión de la calidad total en las instituciones de información, deja entrever la estrecha relación que existe entre gestión de la información, del conocimiento y de la calidad en el quehacer de una organización.

Se conoce como gestión el conjunto de actividades coordinadas para dirigir una organización, siendo esta el conglomerado de personas e instalaciones con disposición, responsabilidades, autoridad y relaciones. Cuando se habla de institución de información se hace alusión a una organización del conocimiento, la cual, mediante un conjunto de procesos gestiona las capacidades y proporciona, en la medida que se incrementa esta gestión de conocimiento, que la organización gane en desarrollo y sea, en si misma generadora de cambios positivos. El conocimiento es un proceso de organización y razonamiento del pensamiento integrando lo que resulta útil, considerando, además, que es un conjunto de información, reglas e interpretaciones a partir de la experiencia organizacional, ya sea de forma individual o colectiva.

Por tanto, en el ámbito organizacional la gestión de la información comprendería todas las actividades que se relacionan con la obtención de información sólida, viable, confiable y actualizada que determinará el proceso de toma de decisiones en una organización.

Los servicios de información, como parte esencial de la infraestructura para la gestión del conocimiento, suministran información, impulsan la generación del conocimiento para la búsqueda de soluciones a los problemas que enfrentan las organizaciones, analizan su impacto sobre los resultados de las empresas e influyen en el comportamiento de los individuos ante la información. La gestión de la información se vincula con la generación y la aplicación de estrategias, el establecimiento de políticas, así como con el desarrollo de una cultura organizacional y social dirigida al uso racional, efectivo y eficiente de la información en función de los objetivos y metas de las compañías en materia de desempeño y de calidad.

Las estrategias actuales para la gestión de la información y el conocimiento deben responder a los nuevos tipos de demandas, resultantes de la aparición de tendencias gerenciales más modernas en las organizaciones. En la creación de los nuevos sistemas de gestión de la información es imprescindible considerar las fuentes factográficas (datos), documentales y no documentales, los sistemas informáticos, la cultura de información, los modelos de comunicación, entre otros elementos.

Cuando nos referimos al aprendizaje hablamos del proceso integrador de conocimientos, habilidades y actitudes para conseguir cambios o mejoras de conducta, que significa una acción que toma el conocimiento en todo su sentido y genera, a su vez un nuevo conocimiento. El concepto de aprendizaje es aplicable no solo a las personas, sino también a los equipos y las

organizaciones. Estos últimos, para su aplicación requieren herramientas o mecanismos capaces de convertir el conocimiento de las personas y equipos de la organización en conocimiento más colectivo.

Para que se produzca el cambio del que hablamos, se hace necesario un aprendizaje organizacional, para el cual Peter Senge sienta las bases de las denominadas Organizaciones Inteligentes. Para este autor en este tipo de organizaciones "la gente expande continuamente su aptitud para crear los resultados que desea, se cultivan nuevos y expansivos patrones de pensamiento, donde la aspiración colectiva queda en libertad, y donde la gente continuamente aprende a aprender en conjunto". Además propone cinco disciplinas del aprendizaje organizacional:

-Pensamiento sistemático.

-Dominio personal.

-Modelos mentales.

-Visión compartida.

- Aprendizaje en equipo.

Las organizaciones basadas en el aprendizaje soportan su desarrollo en la gestión de información, son por excelencia organizaciones de conocimiento, que aprenden con sentimientos de pertenencia, de colectivo, que perfeccionan su cultura como organización, independientemente de su ejecutividad, competitividad y ganancia, que se regeneran a si mismas mediante la creación de conocimientos, a partir de un aprendizaje a nivel de sistema. En la gestión del conocimiento existen factores comunes, imprescindibles para la supervivencia y el progreso de cualquier organización, entre los cuales se identifican la Innovación, la Capacidad de respuesta, la Productividad y la Competencia.

En dependencia de la gestión del conocimiento y manejando mayor información se garantiza desde la satisfacción del cliente hasta la excelencia de los servicios, teniendo como base la misión y visión de la organización, garantizando la competitividad en los mercados. Aquellas que logran desarrollar una gestión del conocimiento sólida y eficiente materializan su potencial para cohesionar y generar sentimientos de identidad, sensibilidad para aprender y adaptarse a las cambiantes situaciones del entorno. Para el logro de toda lo anterior debe de utilizarse la gestión del conocimiento haciendo uso sistemático de la información externa.

La gestión del conocimiento busca asegurar que la organización disponga de la información y las capacidades necesarias para su adaptación continua a los cambios internos y externos del medio ambiente. De una correcta gestión de la información y del conocimiento depende, en gran medida, la implementación de la gerencia de la calidad.

La información se mueve del entorno a las organizaciones a través de redes formales e informales. Su infraestructura es visible y definida, compuesta por cables, buzones de correo electrónico, direcciones etc. La información como principio fundamental tiene un significado y puede nutrir al que la recibe e implica que, para transformar los datos en información, hay que añadir valor en varios sentidos. Las formas más comunes en que se ejecutan son contextualizando para saber para qué propósito se generaron; categorizando para conocer las unidades de análisis de los componentes principales; calculando mediante análisis matemáticos o estadísticos; corrigiendo errores y condensando para resumir de forma más concisa.

En toda organización es importante la planeación estratégica que incluya la gestión de la información, de manera que garantice el cumplimiento de la misión y la visión de la organización, siendo esta la forma de visualizar los cambios que se desean en la empresa o institución y planificar las alternativas que llevaran a cabo.

La gestión de la información incluye en primer orden la etapa de diagnostico de las necesidades, tanto reales como sentidas, para entonces poder dedicarse a encontrar la información que tribute a la satisfacción de esas necesidades. El siguiente paso corresponde a la organización de la

información, su distribución y utilización en aras de la proyección organizacional. Como segundo eslabón en este proceso, ya obtenida la información, nos encontramos con la gestión de los recursos de información que incluye las políticas, lineamientos, regulaciones, metodologías, etc., que garantizarán el flujo de datos y su aplicabilidad. Por último se llega a lo que se ha dado a llamar como Inteligencia Empresarial, que incluye los servicios y productos de Inteligencia y las herramientas Informáticas.

Por tanto, durante el proceso de toma de decisiones, la estrategia implica la gestión de información adecuada y actualizada, así como tener en cuenta el sistema de valores y competencias que sostienen la cultura organizacional, por lo que se habla de explicitar compartir conocimientos y valores para que la empresa, de manera integrada, aprenda y pueda alcanzar niveles de conocimiento organizacional capaces de producir los valores que satisfagan las expectativas de su objetivo social.

Los beneficios que aporta una buena gestión de información empresarial y que garantizan el cambio son:

1. • Mayor control de la información
2. • Rápida localización de la documentación requerida.
3. • Homogenización de la documentación corporativa.
4. • Acceso a los productos y servicios de información de valor agregado que puedan apoyar la toma de decisiones.
5. • Acceso a la información generada por cada una de las unidades organizativas de la empresa.
6. • Control de versiones de los archivos generados dentro de la organización
7. • Ahorro de los recursos utilizados para el almacenaje de archivos electrónicos.
8. • Soluciona los problemas de localización de las fuentes internas y externas.
9. • Conocimiento por parte de todos los usuarios de todos los recursos disponibles.
10. Permite la consulta simultánea e inmediata por miembros de la organización
11. • Mejora la eficiencia en los procesos de la organización
12. • Aumento de la eficiencia y del nivel de excelencia operativa.

Precisamente la gestión de la información garantiza el cambio de una entidad siempre y cuando se facilite el acceso de los individuos a esta, se cree suficiente motivación e interés sobre los aspectos informativos y organizacionales que rigen la institución.

Las personas forman parte inseparable y necesaria de las organizaciones, y son con las que debemos contar para cumplimentar la misión, visión y objetivos de la empresa, a partir de los cuales se realiza la planeación estratégica, de la cual ya mencionamos que se basa en la gestión de información y de recursos de información, además de la Inteligencia empresarial. Siendo, efectivamente, el paso que permite tener organizaciones "inteligentes" y un aprendizaje organizacional, que será propicia para garantizar clientes satisfechos y nuevas aperturas a mercados novedosos y fructíferos.

Evidentemente no podemos separar los términos gestión de la información y organización, pues no se concibe una organización en la que no existan mecanismos que faciliten las vías informativas y enriquecedoras del trabajo y productividad en los individuos que la integran. Para esto se hace necesario que exista un vínculo entre los directivos, los recursos y los procesos en el contexto de la gestión de la calidad garantiza la ubicación en el mercado y la competitividad de cada organización.

ORGANIZACIÓN

Individuo → Grupo → Sociedad

(ORGANIZACIONES)

MISIÓN

VISIÓN

OBJETIVOS

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

**GESTIÓN DE
INFORMACIÓN**

**GESTIÓN DE
RECURSOS
DE INFORMACIÓN**

**INTELIGENCIA
EMPRESARIAL**

**ORGANIZACIONES
INTELIGENTES**

**APRENDIZAJE
ORGANIZACIONAL**

PENSAMIENTO SISTEMÁTICO
DOMINIO PERSONAL
MODELOS MENTALES
VISIÓN COMPARTIDA
APRENDIZAJE EN EQUIPO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA BÚSQUEDA DE MERCADO.

CONCLUSIONES

- La información es un elemento fundamental para el desarrollo, Una empresa con una adecuada gestión de información, del conocimiento y de la calidad es una organización de excelencia
- Sin información, es imposible hacer, administrar. Las organizaciones flexibles, ágiles y con mayor capacidad de aprendizaje, en un entorno que varía con rapidez, presentan las mejores condiciones para el cambio.
- Sin la gestión de la información, es imposible tomar decisiones adecuadas, trazar las políticas y diseñar los procesos de la organización.
- La gestión de la información no sólo se logra con el respeto a los procesos de gestión general, sino a partir de los logros de los colectivos y los equipos, que aportan el conocimiento y la inteligencia.
- La proyección estratégica debe siempre tener en cuenta la gestión de la información, los recursos de la información y el desarrollo de la inteligencia empresarial, lo que garantiza un cambio en la institución, en aras de la prestación de servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aramburu Goya Nekane. Aprendizaje Organizativo y Gestión del Cambio. Extraído de la Tesis Doctoral: "Un estudio del Aprendizaje Organizativo en la década de los noventa". Universidad de Deusto. San Sebastián. 2000.[citado 11 de febrero del 2008] Disponible en www.gestióndelconocimiento.com
- Aramburu Goya Nekame. Tesis Doctoral: Un estudio del Aprendizaje Organizativo en la década de los noventa. Universidad de Deusto. San Sebastián. 2000. [citado 11 de febrero del 2008]Disponible en www.gestióndelconocimiento.com
- Aramburu Goya Nekame. Empresas para una nueva realidad. La capacidad de Aprender.Boletín AECA No. 41 Pág. 45-48, 1996.[citado 11 de febrero del 2008]Disponible en www.gestióndelconocimiento.com
- *Aja Quiroga Lourdes*. Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. [Monografía en Internet]. Ciudad de la Habana.2002. [Citado *el 11 de febrero del 2008*]. Disponible *en* <http://bvs.sld.cu>
- Caballero Quintana Andrés. Las 4Cs de la Gestión del Conocimiento. [Monografía en Internet]. Ciudad de la Habana [citado 11 de febrero del 2008]Disponible en www.gestióndelconocimiento.com
- Camisón César, Palacios Daniel y Revece Carlos. Recursos Intangibles y Capital Intelectual. [Monografía en Internet]. Ciudad de la Habana [citado 11 de febrero del 2008]Disponible en www.gestióndelconocimiento.com
- Moreno González Nancy, Rodríguez González Fermín O. La gestión de la información como base de la gestión del conocimiento y del aprendizaje organizacional en las universidades. [Monografía en Internet]. Ciudad de la Habana[citado 11 de febrero del 2008]Disponible en <http://www.dict.uh.cu>
- Pérez López Susana. Elementos clave en la Gestión del Conocimiento. [Monografía en Internet]. Ciudad de la Habana [citado 11 de febrero del 2008]Disponible en www.gestióndelconocimiento.com

- Ruiz González María de los Ángeles. La gestión de información en el sector empresarial cubano. Congreso INFORMATICA; 2004. Ciudad de la Habana, Cuba [citado 11 de febrero del 2008] Disponible en www.congreso-info.cu/userfiles/file/info/info2006/ponencias/126.pdf
- Sierra Quesada Carlos. Proyecto de estrategia empresarial para potenciar la gestión del conocimiento en Etecsa. Congreso INFORMATICA; 2004. Ciudad de la Habana, Cuba [citado 11 de febrero del 2008] Disponible en <http://www.congreso-info.cu/userfiles/file/info/info2004/ponencias/098.pdf>