

03

LA GESTIÓN

**DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO DESDE LOS
CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN Y LA FORMACIÓN POSTGRADUADA**

LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Y DEL CONOCIMIENTO DESDE LOS CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN Y LA FORMACIÓN POSTGRADUADA

THE MANAGEMENT OF INFORMATION AND KNOWLEDGE FROM RESOURCES CENTERS FOR LEARNING AND RESEARCH AND POSTGRADUATE TRAINING

Regla Dolores Quesada Cabrera¹

E-mail: rquesada@ucf.edu.cu

Reinaldo Requeiro Almeida¹

E-mail: ralmeida@ucf.edu.cu

Ángela Sarriá Stuart¹

E-mail: angelasarriastuart@gmail.com

¹Universidad de Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Quesada Cabrera, R. D., Requeiro Almeida, R., & Sarriá Stuart, Á. (2018). La gestión de la información y del conocimiento desde los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación y la formación postgraduada. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 1(2), 21-26. Recuperado de <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA>

RESUMEN

El presente artículo menciona conceptos y resalta la trascendencia de la gestión de la información como el sustento natural de la gestión del conocimiento y del aprendizaje a través del papel de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento y su importancia en la formación en el postgrado. De ahí que se haga necesario resaltar la importancia del proceso de gestión de la información y el conocimiento para la formación doctoral y el diseño del estudio de necesidades de información se inserta en el área de la gestión de información que deben realizar hoy los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Palabras clave: Gestión de la información, gestión del conocimiento, formación, postgrado.

ABSTRACT

This article mentions concepts and highlights the importance of information management as the natural support of knowledge management and learning through the role of new information and knowledge technologies and their importance in postgraduate training. Hence, it is necessary to highlight the importance of the information and knowledge management process for doctoral training and the design of the information needs study is inserted in the area of information management that should be done today by Resource Centers for Learning and Research.

Keywords: Information management, knowledge management, training, postgraduate.

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.

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.

El impacto de los cambios económicos, políticos, culturales, tecnológicos 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

La Gestión de Información es un fenómeno que se ve muy relacionado con el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, donde se reconoce en la información el recurso más importante en cualquier organización, por ende, la gestión de la información es una práctica generalizada en todas las esferas de la sociedad, ejemplos de ello aparecen mencionados en la literatura por autores como Ponjuán (1999); Orozco & Carro (2002); entre otros.

DESARROLLO

Según Woodman (1985), gestión de Información, *“es todo lo relacionado con la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona indicada, al costo adecuado, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado para tomar la acción correcta”*.

Aunque esta definición resume en sí la misión de la gestión de la información otros autores plantean conceptos todavía más profundos. Rowley (1998), por su parte considera que *“el propósito de la Gestión de la Información es promover la eficacia organizacional al elevar las potencialidades de las organizaciones para cumplir con las demandas del ambiente interno y externo en condiciones tanto dinámicas como estables. La Gestión de la Información incluye la amplia planificación de la política informacional, el desarrollo y mantenimiento de sistemas y servicios integrados, la optimización de los flujos de información y la utilización de tecnologías de punta para los requerimientos de los usuarios finales, sin considerar su posición o rol en la organización madre”*.

El valor mayor que aporta el aprendizaje de la gestión de información, radica en la orientación a las formas en que utilizan los procedimientos que convierten los datos y la propia información en conocimiento aplicable; en todo caso es el ser humano quien de una u otra manera modifica la calidad de la información recibida y la prospección que podrá hacer con la misma.

La información se presta en diferentes formas, en primer lugar los propios conocimientos que poseen los seres humanos; luego se agrupan los diferentes recursos, como los videos, los libros, los de formatos digitalizados.

Al final lo más importante es que cada persona pueda cultivarse y sacar provecho de una u otra forma de presentación de la información, en el concepto más integrador, donde se pueda validar la información recibida por varias vías.

Para los autores la gestión de información es todo lo relacionado con la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado, para tomar la acción correcta y tiene como objetivos:

- Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información.
- Minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información.
- Determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información.
- Asegurar un suministro continuo de la información.
- Entre las funciones asociadas, con la gestión de la información están las siguientes:
- Determinar las necesidades de información y del nivel de satisfacción de estos usuarios priorizados en correspondencia con sus funciones, actividades y procesos.
- Mejorar constantemente el acceso, la comunicación y el flujo de la información.
- Garantizar el empleo eficiente de los recursos asignados.
- Contribuir a mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos y las actividades.

Por eso se puso en manos de la biblioteca universitaria en aquel momento, ahora CRAI el diseño de un estudio de necesidades de Información que posibilita la actualización de la información sobre las diferentes categorías de usuarios, (usuarios con temas de doctorado a defender, jefes de proyectos, doctores en ejercicio, y másteres en formación).

La confección del diseño del estudio de necesidades de información se realiza, luego de un análisis de dificultades con la entrega de la información a los usuarios priorizados debido a los diferentes cambios por los que transita la enseñanza superior como por ejemplo: La universalización de la enseñanza, en estos momentos con la creación de las sedes universitarias y micro universidades, en fortalecimiento de la política científica al organizarse en proyectos, el incremento de la formación de doctores y másteres, así como el incremento del número de profesores que alcanza la categoría de asistentes, auxiliares y titulares.

Todo esto generó el incremento de las necesidades de información que movieron a los técnicos y especialistas hacia la investigación bibliográfica por lo que se hizo necesario determinar cuántos y cuáles son los usuarios que el centro debe atender, determinar las prioridades así como realizar un estudio de sus necesidades peculiares de información con el objetivo de diseñar un plan de tareas para garantizar el flujo de información sobre los usuarios de manera que podamos brindar un servicio eficiente de

acuerdo con los recursos materiales y humanos disponibles en el CRAI.

Es importante aclarar que las necesidades de información que el CRAI debe satisfacer no son la totalidad de las necesidades que los usuarios requieren sino las específicas que estos tienen de ahí que se hable de pertinencias en la búsqueda a partir de la exhaustividad para entregar la información que pueda ser transformada en conocimientos y acciones que produzcan cambios, en el desempeño.

La gestión de la información permite el uso de la información y el conocimiento en el diseño de los servicios y productos que ofrecen las universidades. Sin embargo, como toda actividad requiere de conocimientos y habilidades en: las técnicas administrativas, las tecnologías de información disponibles y su acceso, las comunicaciones, el manejo de documentos, la gestión del conocimiento y la toma de decisiones.

La formación a nivel de doctorado, dentro de la educación de post grado, tiene vital importancia como vía de formación científica y para la realización de investigaciones desarrolladoras como forma de introducción y generalización de resultados orientados a la solución de los problemas educacionales. Por otra parte la Gestión de la información, es una herramienta dirigida a contextualizar la información oportuna y pertinente; sienta las bases para el desarrollo de una gestión del conocimiento, útil para la adopción de decisiones y la reorientación estratégico-táctica.

La información es un activo imprescindible e intangible, capaz de elevar la eficacia, la competitividad y la capacidad de respuesta ante las señales del entorno. Implica un conjunto de procedimientos, acciones integradas y procesos normalizados que responden al ciclo de vida de la información, con el soporte de los sistemas y las tecnologías de la información. Requiere de procesos de captación, recolección, procesamiento, ubicación en un contexto, compilación, almacenamiento, transmisión y disseminación de la información, provenga ésta de fuentes externas o internas y en cualquier formato.

Subsisten aun dificultades, asociadas a la incomprensión del paradigma de la gestión informativa. Qué información se desea, cuán accesible es, cómo se desea recibir, cuándo es necesario poseerla, quiénes serían los clientes de esa información, qué vigencia posee en función de la toma de una decisión.

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 (Capote Marrero, González Machín & Rodríguez Durán, 2003). 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 sí misma generadora de cambios positivos (Ballesteros Padilla, et al., 2008).

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 (López Medina, 2005).

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, en la creación de los nuevos sistemas de gestión de la información es imprescindible considerar las fuentes de datos, documentales y no documentales, los sistemas informáticos, la cultura de información, los modelos de comunicación, entre otros elementos. Referida al aprendizaje se habla 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.

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. 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

La gestión de la información incluye en primer orden la etapa de diagnóstico 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.

La gestión de la información ha sido siempre el asunto central de nuestra profesión; organizarla de manera que esté disponible para apoyar los procesos de investigación y aprendizaje de nuestros usuarios. Las profundas transformaciones que el uso de la tecnología y el trabajo en red están provocando en esos procesos, así como un nuevo concepto de unidad de información de naturaleza compleja, que está surgiendo modelada en las nuevas prácticas de investigación y aprendizaje, están cuestionando la capacidad de los sistemas tradicionales de gestión de la información de las bibliotecas para tratar esa complejidad y soportar los procesos de trabajo de sus usuarios en el nuevo entorno digital basado en la web y las posibilidades de colaboración que ofrece.

Durante la mayor parte de su historia, las bibliotecas han vivido en el mundo de lo impreso. Todo el sistema de gestión se basaba en un mundo en el que la información era estática y compacta y estaba pensada para ser utilizada por las personas, en entornos físicos y aislados. Describíamos unos objetos que tenían límites claros, portadas, números de páginas, etc. y que iban a ser utilizados generalmente en una mesa de trabajo por una sola persona cada vez.

La primera gran revolución fue la automatización del catálogo que generó la primera información digital que entró en nuestras bibliotecas: los metadatos, es decir, el registro bibliográfico legible por el ordenador, esto supone un cambio que quizás en su momento pasó desapercibido y que hoy se muestra como clave para la reconceptualización del sistema: introduce un nuevo usuario con el que hasta entonces no se contaba: la máquina.

Se tenía una información que no estaba pensada para ser "leída" únicamente por las personas, a partir de ahí, y con la penetración de Internet y sus tecnologías en los procesos, los cambios se sucedieron cada vez más rápidamente; a los registros bibliográficos legibles por ordenador siguieron lo que entonces se denominó genéricamente "recursos electrónicos", las revistas y libros electrónicos primero, y luego las colecciones digitales que fueron incorporándose como resultados de procesos de digitalización.

La gestión de la información en la biblioteca daba sus primeros pasos en el mundo digital, los catálogos empezaron a incluir hiperenlaces a los textos descritos por esos metadatos. Y ello, supone otro cambio clave: la entrada en un mundo en el que se gestiona no sólo información referencial sino también información de contenido (el texto completo).

Se comenzó a enriquecer el catálogo con nuevas prestaciones y funcionalidades y se incorporaron a la web, siendo el final de esta segunda fase la creación de los repositorios institucionales para asumir la responsabilidad de la gestión de esa información digital que se genera en la institución y que no tiene cabida ya en el sistema de

gestión de la información tradicional, el catálogo, debido a que lo que tiene que gestionar no son sólo metadatos sino a partir de ahora también “textos completos”.

Sin embargo, este proceso de “digitalización” de los sistemas, está todavía íntimamente unido, conceptual y prácticamente, al mundo impreso, se trata de una fase de emulación en el que la información y su tratamiento conservan las características estáticas de la fase impresa, los objetos digitales reproducen el objeto impreso, y las herramientas para su gestión también.

Las bibliotecas contienen un registro mucho más rico de tipología documental que en el mundo impreso con nuevas tecnologías de acceso y visualización, pero continúan trabajando con un concepto de “incunable digital” (Crane, 2006). Es decir, objetos digitales cuya forma permanece firmemente enraizada en la tradición impresa, con los formatos html y pdf mimetizando las limitaciones de sus predecesores impresos.

Ello implica que las herramientas de gestión de esa información continúan apegadas al uso que se hacía de la información en la era impresa, construyendo silos de información estática, y cuyo principal valor añadido, respecto al mundo impreso, es que ahora es accesible remotamente desde un ordenador.

CONCLUSIONES

Para el sector de la educación el proceso de formación en el postgrado implementado constituye una oportunidad para incrementar el papel de la investigación científica en la solución de los problemas de la educación y para los profesionales involucrados es un importante estímulo al ofrecerles una vía para su desarrollo científico

Sin la gestión de la información, es imposible hacer las organizaciones flexibles, ágiles y con mayor capacidad de aprendizaje, en un entorno que varía con rapidez, presentan las mejores condiciones para el cambio y 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aramburu Goya, N. (2000). Un estudio del Aprendizaje Organizativo en la década de los noventa. Tesis Doctoral. San Sebastián: Universidad de Deusto.
- Ballesteros Padilla, A., et al. (2008). Importancia de la gestión de la información y el conocimiento en el proceso de cambio organizacional. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos70/gestion-formacion-proceso-cambio-organizacional/gestion-informacion>

Mulet, N. (2002). Estudio del Flujo de Información para la optimización de procesos en el departamento de Capacitación de ETECSA. Tesis para optar por la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. La Habana: Universidad de La Habana.

Orozco, E., & Carro, J. (2002). Propuesta de Estrategia para la introducción de la Gestión de la Información y la Gestión del Conocimiento en las organizaciones cubanas. *Ciencias de la Información*, 33(1), 17-23. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/viewFile/234/233>

Ponjuán, G. (1999). Gestión de la información, principios y aplicaciones. La Habana Félix Varela.

Rowley, J. (1998). Towards a framework from Management. *International Journal of Information Management*, 18(5), 359-369. Recuperado de <https://www.science-direct.com/science/article/pii/S0268401298000255>

Woodman, L. (1985). Information Management in Large Organizations. London: ASLIB.