

DIAGNÓSTICO DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO EN EMPRESAS PRODUCTORAS CUBANAS

DIAGNOSIS OF INFORMATION AND KNOWLEDGE AT PRODUCTIVE CUBANS COMPANIES

Marisleidy Alba Cabañas

Facultad de Contabilidad y Finanzas
Universidad de La Habana, Cuba
mac@fcf.uh.cu

Resumen

En la presente investigación se realizó un diagnóstico acerca de la gestión de la información y el conocimiento en cuatro empresas productoras cubanas: UEB Cubay, BrasCuba S.A, Unidad Básica Textil HILATEX y Envases Metálicos. La metodología de diagnóstico integra en su ejecución los beneficios de las metodologías MÉTRICA, AMIGA y JPC-MACOFFUZY para adentrarse en los componentes y relaciones existentes entre información y conocimiento durante el proceso productivo de estas empresas. Como evidencia de los resultados de la aplicación de la metodología, se presentan las valoraciones obtenidas sobre el manejo de estas categorías a nivel estratégico en estas empresas y su vinculación al proceso productivo.

Palabras claves: gestión de la información, gestión del conocimiento, MÉTRICA, AMIGA, JPC-MACOFFUZY.

Abstract

In the present investigation he/she was carried out a diagnosis about the administration of the information and the knowledge in four companies Cuban producers: UEB Cubay, BrasCuba S.A, Textile Basic Unit HILATEX and Metallic Containers. The diagnosis methodology integrates in its execution the benefits of the METRIC methodologies, FRIEND and JPC-MACOFFUZY to go into in the components and existent relationships between information and knowledge during the productive process of these companies. As evidence of the results of the application of the methodology the valuations are presented obtained on the handling from these categories to strategic level in these companies and their linking to the productive process.

Keywords: information management, knowledge management, METRIC, FRIEND, JPC-MACOFFUZY.

Clasificación JEL: M11, M15.

Introducción

El comportamiento del entorno provoca cambios sustanciales en la dinámica científica y empresarial. Ante una sociedad afectada por transformaciones tecnológicas y el consumo de altos volúmenes de información, la gestión empresarial ha tenido que replantearse modos de proceder y mecanismos de gestión, de forma tal que estos respondan a los intereses de la demanda y hagan de su oferta productos competitivos y de alto valor añadido. Esta sociedad se caracteriza por su capacidad de generar, apropiarse y utilizar el conocimiento, basado en el procesamiento de información y en el uso de las tecnologías, convirtiendo la creación y la transferencia del conocimiento en una herramienta de crecimiento de la sociedad.

Según Agustín Lage, es una época en que los conocimientos se aplican a la producción casi instantáneamente, donde el factor determinante y la ventaja competitiva, están en la generación de conocimientos (Lage, 2013). El conocimiento se transforma en un valor estratégico y en un recurso por excelencia para la gerencia y el crecimiento de cualquier organización; por tanto, los esfuerzos se centran en cómo adquirirlo, representarlo, retenerlo y administrarlo de la manera más efectiva.

Las empresas modernas se componen de un conjunto de habilidades colectivas que pueden aplicarse en distintos sectores que requieran similares conocimientos. Estas habilidades residen en los individuos y son el resultado de su relación con el entorno, de sus experiencias y de la interpretación individual que hacen de la información que consumen. En este contexto se ha desarrollado un nuevo enfoque dentro de la gestión empresarial, que sitúa al individuo como centro rector de la organización, como principal activo, en cuya información, conocimiento y experiencia se sustenta la organización para aumentar la capacidad competitiva, y garantizar el perfeccionamiento de sus resultados.

Este contexto contemporáneo exige la integración armónica y coherente de variables que hoy dibujan la economía mundial, en la que las empresas cubanas se insertan invariablemente. En el actual escenario, dentro del conjunto de variables, están presentes la información y el conocimiento en todo el proceso organizacional, como insumo, agente transformador y de resultado de la actividad empresarial y de sus personas; aunque no siempre articulados de manera efectiva al logro de objetivos de las organizaciones y de sus individuos.

En tal sentido, resulta útil y necesario realizar investigaciones que permitan caracterizar y valorar los niveles de desarrollo de estos temas (información y conocimiento) en la gestión de las empresas y entre las empresas (Franch, Antúnez, 2012). En consecuencia, el presente trabajo orienta el desarrollo de un diagnóstico de la situación actual de la gestión de la información (GI) y la gestión del conocimiento (GC) como componentes claves del flujo en los procesos productivos de cuatro empresas productoras cubanas.

La metodología se sustenta en la conjugación de técnicas para la recopilación y análisis de la información, y la valoración de resultados, siendo estas: el análisis documental, las entrevistas personales, los cuestionarios, la observación directa, el criterio de expertos, las técnicas grupales y metodología de evaluación interna y externa, tales como MÉTRICA, AMIGA y JPC-MACOFFUZY (ver Figura 1).



Figura 1. Técnicas a aplicar en el diagnóstico.
Fuente: Alba, 2013.

Los instrumentos utilizados logran articular cada una de las dimensiones de las variables de estudio, las cuales han sido marcadas en colores diferentes, de forma que permitan valorar el grado de triangulación entre las técnicas y, con ello, la veracidad de la información recogida (Sampieri, 1991).

Para cumplir el objetivo trazado en el estudio, las técnicas han sido seleccionadas en función de las variables y los indicadores que soportan los fundamentos de la GI y la GC, expresados por las autoras Alba y Herrera en

investigaciones precedentes (Alba, 2013), y que se resumen en el contenido mostrado en la Figura 2: Operacionalización de las variables de estudio.

Por otra parte, el plan de diagnóstico diseñado está basado en la complementariedad de tres metodologías, las cuales se orientan a:

- La planificación y desarrollo de sistemas de información a través de las estudio de buenas prácticas, finalidad que promueve MÉTRICA en su fase de planificación, versión 3.0 (Ruíz, 2008), (Vargas, 2012).
- La metodología Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje (AMIGA), (Núñez, 2002), con el objetivo de determinar, a partir de su contenido en el Proceso 1, los rasgos de la organización y su entorno, así como valorar la alineación del conocimiento con su actuación.
- La metodología Pérez Capdevila (JPC-Macofuzzy) (Peña-Osorio, 2010) para lograr conocer las debilidades y fortalezas del personal.

Guía de diagnóstico para la gestión de la información y el conocimiento en un proceso productivo

De los aspectos antes señalados, se configuró un esquema de diagnóstico que sigue la secuencia mostrada en la Figura 3, en la que se destacan cada etapa del procedimiento de intervención, los principales elementos que la abarcan, sus relaciones y los niveles de interacción y retroalimentación. El procedimiento de intervención está compuesto por cinco etapas y, dentro de ellas, indicadores a evaluar durante el estudio. Cada una de estas etapas contiene elementos metodológicos que describen y orientan el análisis del contenido y la utilización de técnicas. Una reseña sobre el contenido de cada etapa incluye los siguientes aspectos.

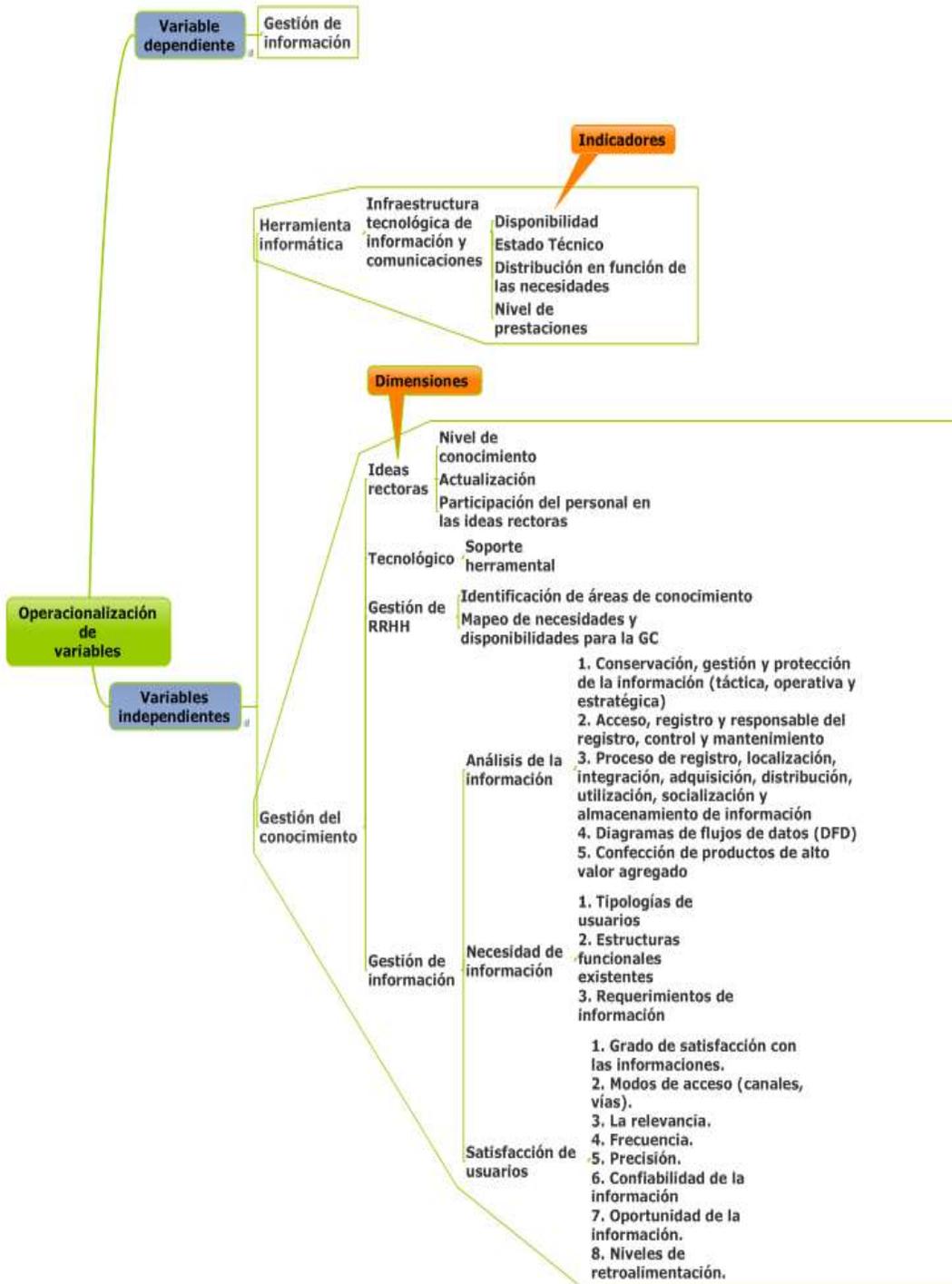


Figura 2. Operacionalización de variables e indicadores de la investigación.

Fuente: Alba, 2013.

Etapa 1. Caracterización de los procesos e indicadores que influyen en la gestión de los procesos productivos. En esta etapa se describen los procesos o subsistemas involucrados en la producción y los indicadores que influyen en cada proceso. Para ello, se aplican las técnicas: análisis documental, entrevista personal a directivos y especialistas del proceso, criterio de expertos y técnicas grupales.

Etapa 2. Diagnóstico de la GI en los procesos productivos. Esta etapa está formada por tres subetapas: Primera. Análisis de la gestión de información, que se basa fundamentalmente en conocer cómo es el tratamiento de la información (registro, socialización, distribución y almacenamiento), la protección de la información y las posibilidades de la confección de productos de alto valor agregado. Para ello se aplica como instrumento la entrevista personal; esta técnica se constatará con la observación directa y el análisis documental. Segunda: Diagnóstico de las necesidades de información; permite conocer las necesidades y requerimientos de información. Para lograrlo se aplica el análisis de documentos, la entrevista personal y la observación directa al proceso. Tercera y última subetapa: se encarga de la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos (organización) y externos (proceso productivo), mediante el conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios con las informaciones que reciben; para ello se tendrán en cuenta los indicadores: frecuencia, precisión, confiabilidad de la información. Los métodos de obtención de información que se utilizan son el análisis documental, la entrevista personal y la observación directa.

Etapa 3. Diagnóstico de la GC en los procesos productivos. Para su estudio, la etapa se subdivide en tres subetapas. La primera está encargada del análisis del conocimiento, actualización y participación del personal en las ideas rectoras en las empresas productoras cubanas. Esta etapa tiene el propósito de conocer qué importancia se le da a las ideas rectoras en el proceso productivo de estas empresas. Para obtener dicha información se utiliza la observación directa, el análisis de documentos rectores y las entrevistas personales.

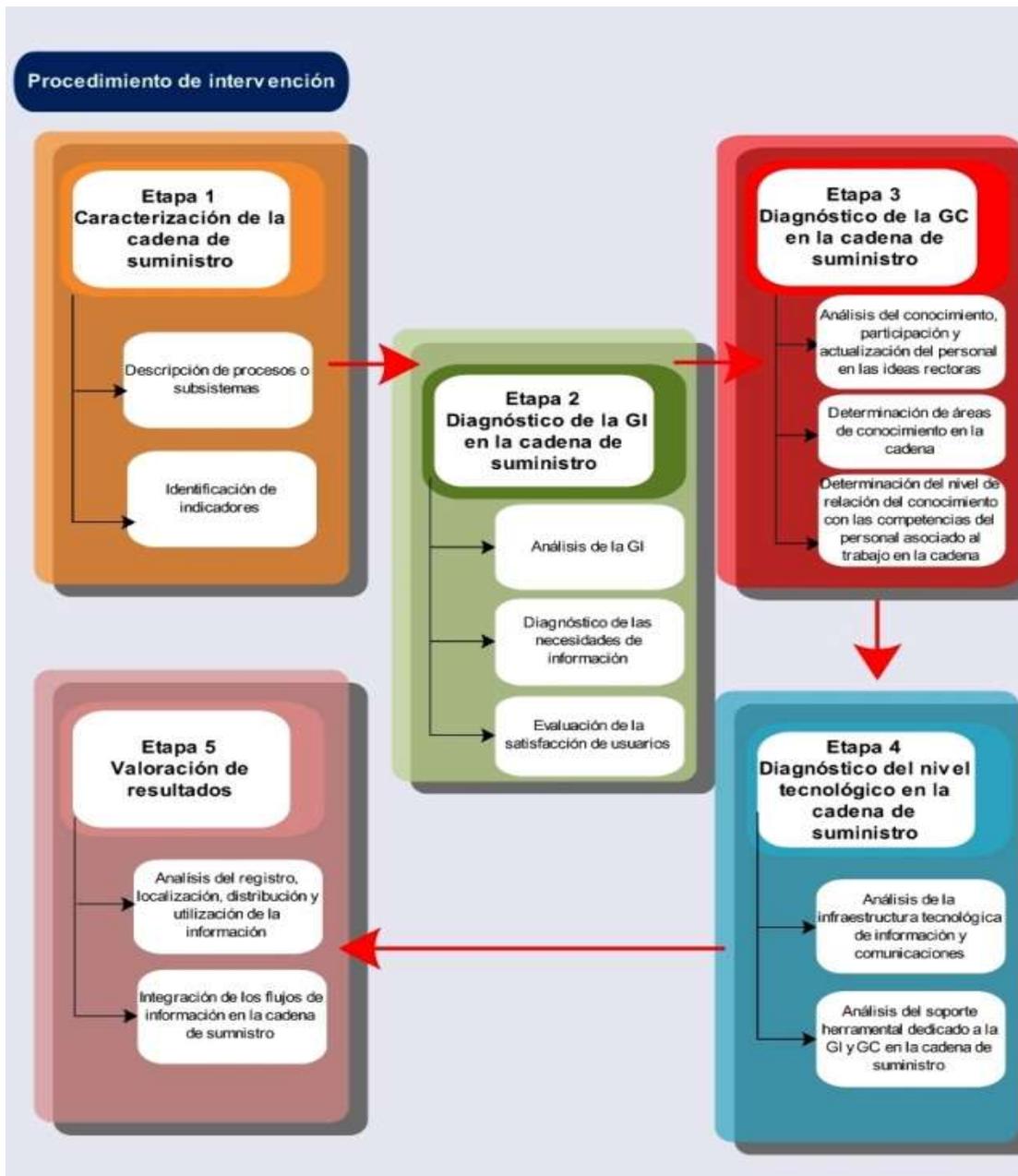


Figura 3. Diagrama de la metodología de diagnóstico.
Fuente: Alba, 2013.

La segunda subetapa se dedica a la determinación de las áreas de conocimiento en el proceso productivo de estas empresas productoras, utilizando el cuestionario, la observación directa y la elaboración de mapas de conocimiento.

La última etapa se orienta a la determinación del nivel de relación del conocimiento con las competencias del personal asociado al trabajo de las empresas productoras. Se utilizarán las siguientes técnicas: entrevista personal, observación directa y la metodología JPC-Macofuzzy, para lograr conocer las debilidades y fortalezas del personal y dar a conocer los conocimientos existentes y que se requieren para trabajar en el proceso productivo de las mismas.

Etapa 4. Diagnóstico del nivel tecnológico en los procesos productivos. Este punto es necesario abordarlo desde dos perspectivas que devienen en tres subetapas; una es el análisis de la infraestructura tecnológica de información y comunicaciones, que permite conocer cómo es la disponibilidad, el estado técnico, entre otros elementos de la infraestructura tecnológica de los eslabones que componen el proceso productivo de las empresas productoras en cuestión. Para adquirir esta información, se realiza la entrevista personal a directivos y especialistas informáticos, y la observación directa.

La otra corresponde al análisis del soporte herramental de la GI y GC en el proceso productivo. Tiene el propósito de diagnosticar el nivel de importancia que se le confiere a este tipo de tecnología en este tipo de empresa, y en qué medida se utiliza este tipo de herramientas; para ello se ha de observar el proceso y aplicar un cuestionario a directivos, a especialista del proceso y a especialistas informáticos.

Etapa 5. Valoración de los resultados. Se analiza cómo es el registro, localización, distribución y utilización de la información y el conocimiento, a fin de aumentar el grado de integración de los flujos de información y gestión en el proceso productivo de empresas productoras cubanas.

En resumen, la metodología orienta el desarrollo de un diagnóstico en las empresas productoras cubanas, que permita en el transcurso de las etapas determinar sus principales características, analizar sus procesos, valorar los flujos de información y determinar las fuentes de conocimientos asociadas, posibilitando, de esta forma, disponer de fundamentos para definir estrategias futuras de actuación entre los actores de las empresas de producción en Cuba.

Valoración de los resultados y principales hallazgos

La metodología ha sido aplicada en los procesos productivos de cuatro empresas productoras cubanas. Como resultado del estudio, se pueden mostrar conclusiones generales que evidencian las posibilidades y necesidad de abordar estas variables en la gestión de las producciones de las empresas productoras cubanas.

Las principales salidas del diagnóstico permiten determinar:

1. La situación entre los actores de las empresas productoras.
2. A partir del análisis de información, se pudo conocer el estado de la comunicación y de los flujos informacionales de los procesos productivos de empresas productoras cubanas.
3. Se identificaron las áreas de conocimientos relevantes y las necesidades de capacitación.
4. Se identificaron las suficiencias y deficiencias sobre los conocimientos relevantes para los procesos sustantivos, así como el nivel de participación del personal en las ideas rectoras en las producciones de este tipo de empresas.
5. Se determinó el nivel de relación del conocimiento con las competencias del personal asociado al trabajo en empresas productoras cubanas (Figura 4).
6. Se identificaron los conocimientos relevantes y los conocimientos en las personas vinculadas a los procesos productivos (Figura. 5).
7. Se identificaron las principales fuentes, expertos y conocimientos dentro de un proceso productivo y la medida en que se encuentran fortalecidos en el personal (Figura 6).
8. El estado de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones en empresas productoras cubanas y las herramientas que existen de GI y GC.

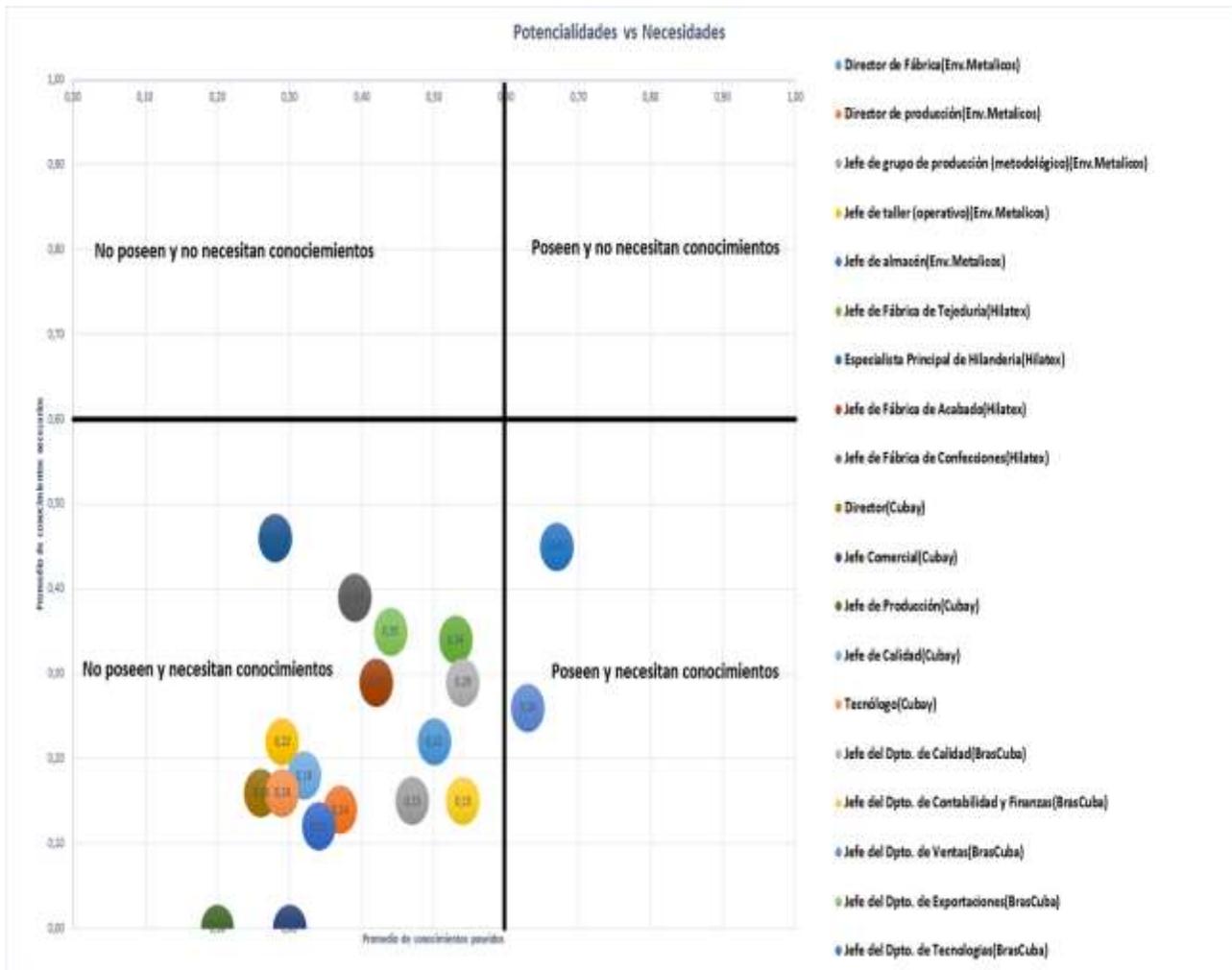


Figura 4. Determinación de potencialidades vs necesidad en los actores de los procesos productivos.
Fuente: Elaboración propia

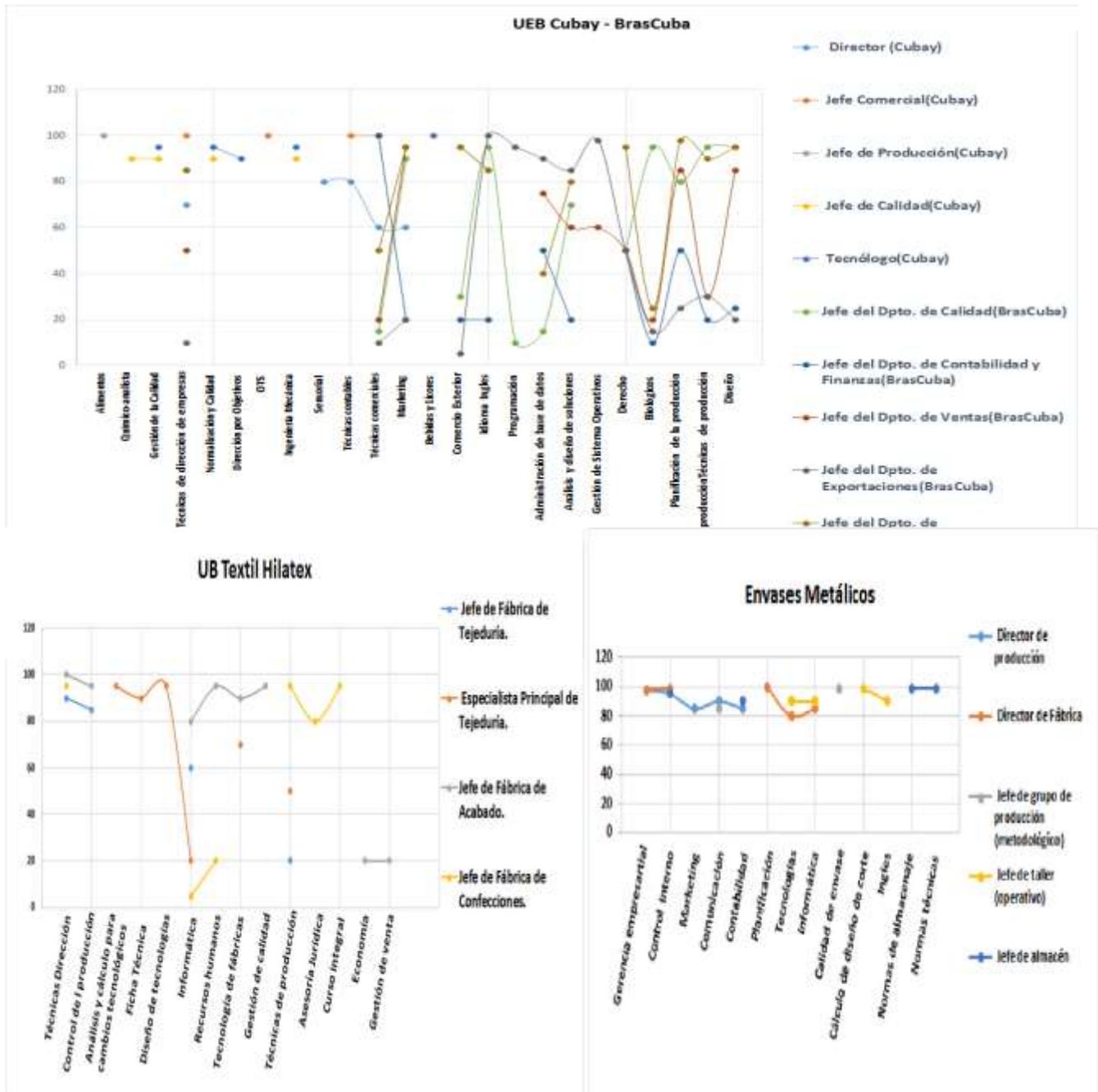


Figura 6. Conocimientos existentes en empresas productoras cubanas.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de la aplicación de la metodología, se obtuvo los siguientes resultados:

- Mediante el diagnóstico de la gestión de la información, se pudo conocer las principales acciones que se llevan a cabo en las empresas productoras cubanas, pudiendo identificar los principales actores, fuentes de información, formatos y frecuencias de las informaciones.
- Se determinó la necesidad de superación en los actores que intervienen en los procesos productivos para un mejor desempeño laboral.
- Se diagnosticó la carencia de herramientas tecnológicas tanto para el manejo de la información, como para el desarrollo de la actividad económica de las empresas.
- Se evidenció el desconocimiento por parte de los actores de las categorías GI y GC.

Conclusiones

1. La información y el conocimiento son componentes esenciales de la gestión empresarial y tienen mayor relevancia en el desarrollo de las empresas productoras cubanas. En este sentido, requieren de propuestas metodológicas y herramientas que promuevan su estudio para el perfeccionamiento de los sistemas de gestión.
2. El diseño e instrumentación de un diagnóstico demanda de la aplicación de instrumentos que triangulen la información, a la vez que estos proporcionan solidez a los resultados y dotan a la organización de plataformas para su autoevaluación.
3. Los resultados que se obtienen en materia de información y conocimiento impactan en todas las funciones sustantivas de una organización y en su capacidad de articularse adecuadamente con otras empresas de producción en Cuba. Temas como capacidades, competencias, flujos, canales de comunicación, plataformas tecnológicas, son variables de atención de impostergable importancia.

Bibliografía

1. Alba, M. (2013): "Diseño de un portal corporativo para la cadena de ron a granel Havana Club". Tesis de maestría, Facultad de Economía, Universidad de La Habana.
2. Febles, O. (2012): "Modelo para el desarrollo de aplicaciones compuestas basadas en arquitecturas orientadas a servicios". Tesis de Doctorado en Ciencias Técnicas, Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), La Habana.

3. Franch, K.; V. Antúnez y K. Herrera (2012): "La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en el contexto académico". Cofin Habana, N° 3, julio-septiembre, pp. 42-51.
<http://cofinhabana.fcf.uh.cu/index.php/septiembre-2012> [07/02/2014].
4. Hernández Sampieri, R. (1991): *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, México, D. F.
5. Lage, A. (2013). *La economía del conocimiento y el socialismo*. Academia, La Habana.
6. Núñez, I. (2002): "Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de información en las organizaciones o comunidades". Tesis de Doctorado. Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.
7. Peña-Osorio, L. (2010): "La representación del conocimiento a través de mapas de conocimientos en el IDICT". *Ciencia en su PC*, N° 2, abril-junio, La Habana, pp. 72-87.
8. Ruíz, M. D. (2008): "Propuesta de estructura de gestión de información en el Centro de Dirección Nacional de Telecomunicaciones". Tesis de Maestría. Facultad de Economía, Universidad de La Habana.
9. Vargas, I. (2012): "Propuesta de diseño de sistema de información gerencial para la industria azucarera cubana". Tesis de maestría. Facultad de Economía, Universidad de La Habana.
10. Villardefrancos, M. del C. (2005): "Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba". Tesis de Doctorado en Ciencias de la Información, Universidad de La Habana. La Habana.