



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



**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN EN LA EMPRESA MIXTA
PDVSA PETRO PIAR UBICADA EN PUERTO LA CRUZ
ESTADO ANZOATEGUI**

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 Licenciada en
Bibliotecología

Presentado por: Mónica Rivas

Tutor: Andrés Linares

Caracas, octubre, 2008

Rivas, Mónica Lilibeth

Propuesta para la creación de un centro de documentación e información en la empresa mixta PDVSA Petro Piar/ Mónica Lilibeth Rivas; Tutor: Andrés Enrique Linares.- Caracas.- 2008

v, 61 h.:il.; 28 cm.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología)-Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2008.

1. Centros de documentación e información.
2. Gestión del conocimiento.
3. Gestión de la información.
4. PDVSA Petro Piar I. Título.

DEDICATORIA

A Dios, por que el tiempo de Dios es perfecto y si estás con Él todo lo puedes. Dios gracias por darme siempre la fuerza, la sabiduría y la confianza de que si podía lograrlo.

A mi Virgen del Valle. Gracias virgencita linda por escuchar todas mis oraciones y acompañarme siempre

A mi hija Juliet a quien le dedico todo, gracias hija, ya que tu me inspiraste a perseverar y a trazarme objetivos y por todo el amor, tu ternura y las sonrisas que me brindas y me impulsan cada día, por acompañarme en todo momento a pesar de ser tan chiquita te comportaste como una campeona en todos los viajes que hacíamos para que tu mami cumpliera su sueño Te amo mi chiquita

A mi Lali, por acompañarme en todo momento, por su ayuda sólo ella sabe lo que significa para mi este logro, por toda tu paciencia viejita bella eres lo máximo para mi, tu sembraste en mi tantas cosas lindas que fueron las que me ayudaron a ser cada día mejor persona mil gracias.

AGRADECIMIENTOS

A mi tutor, el Profesor Andrés Linares, por darme la oportunidad por su confianza y paciencia

A los profesores Santos Himiob, Rómulo Navea, Miguel Mendoza, José López, Mike Aguiar, Sergio Teijero, Martha Álvarez y Xiomara Jayaro por su valiosa ayuda y por la confianza que depositaron en mí.

A todos los amigos que me acompañaron, cuando más los necesité gracias Saly

A mis compañeros de estudios. Mercedes, Yanis, Analoy por ayudarme y darme la oportunidad de conocerlas, mil gracias amigas sigamos adelante.

A mis compañeros de trabajo. Luís Martínez, Maigualida Manzano, Maryuri Bello, por todo el apoyo y la comprensión brindada para poder cumplir este logro tan importante para mí.

A la casa que vence las sombras y como las vence “La Majestuosa Universidad Central de Venezuela” donde me formé como profesional, donde conocí a tantas buenas personas que me brindaron su amistad, su alegría, sus tristezas, mis amigos y tantas experiencias acumuladas que no me alcanzarían las palabras para contarlas.

UCEVISTA HOY MANAÑA Y SIEMPRE!

CONTENIDO

	pp
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	4
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Objetivo general.....	5
1.3. Objetivos específicos.....	5
1.4 Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	6
1.5 Importancia de la investigación.....	7
1.6 Limitaciones de la investigación.....	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.2 Antecedentes históricos de la documentación.....	11
2.3 Gestión de la información.....	13
2.4 La información y la comunicación en las organizaciones.....	14
2.5. Importancia de la información en las organizaciones.....	15
2.6 Clasificación de la información.....	16
2.7 Gestión del conocimiento.....	16
2.7.1 Importancia del conocimiento en las organizaciones.....	16
2.7.2 El hombre y la tecnología en la gestión del conocimiento.....	18
2.7.3 Principios de la gerencia del conocimiento.....	20
2.7.4 El conocimiento. Requisitos para su gestión como activo intangible, volátil y difícil de concretar y retener.....	26
2.7.5 El factor humano en la gestión del conocimiento.....	27
2.7.6 Actitudes del personal.....	28
2.8 Centro de información documental.....	29

2.9 Centro de información.....	29
2.10 Objetivos de un centro de información.....	30
2.11 Funciones de un centro de información.....	31
2.12 Centro de información y documentación.....	31
2.13 Servicios de los centros de información y documentación.....	32
2.14 Diferencias entre bibliotecas y centros de documentación e información	32
2.15 Reseña histórica de la Empresa Mixta PDVSA Petro Piar	33
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	35
3.1 Tipo de investigación.....	35
3.2 Diseño de investigación.....	35
3.3 Fases de la investigación.....	36
3.4 Población.	36
3.5 Muestra.....	37
3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	37
3.7. Técnicas de análisis	39
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
CAPÍTULO V	
PROPUESTA	45
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
Referencias bibliográficas	58
Anexos	60
Anexo A. Cuestionario	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	pp
Gráficos	
1 Nivel de conocimiento sobre centros de documentación e información	38
2 Acuerdo de contar con centro de información	39
3 Tipo de información de importancia en un centro de documentación	39
4 Sitios para búsqueda de información	40
5 Fuentes consultadas para buscar información	41
6 Servicios que prestará el centro de documentación e información	42
7 Falta de información origina pérdida de tiempo	42



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

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA EMPRESA MIXTA PDVSA
PETRO PIAR**

Presentado por: Mónica Rivas

Tutor: Andrés Linares

RESUMEN

Se presenta una propuesta de un centro de documentación e información para la empresa mixta PDVSA Petro Piar, bajo una metodología descriptiva, no-experimental, transversal, cuyo objetivo general es elaborar una propuesta para la creación de un centro de documentación e información para la empresa mixta PDVSA Petro Piar. Donde se determinan las necesidades de información de los usuarios, con el fin de organizar, clasificar, catalogar, custodiar y resguardar la documentación que se genera tanto en el área administrativa como operacional de la empresa mixta PDVSA Petro Piar, donde se concluye que la propuesta del centro de documentación e información para la empresa mixta PDVSA Petro Piar, constituye una opción para mejorar la situación actual de información y documentación y una oportunidad de organizar toda la información para un mejor aprovechamiento, y para la prestación de un servicio de calidad y acorde con las necesidades actuales de información. Este centro de documentación será de suma importancia, como espacio de información documental especializado que alimente los conocimientos para la formulación de propuestas y proyectos de desarrollo y de investigación; contribuyendo así, no sólo en la proyección institucional de la empresa. La propuesta está estructurada en cinco (5) capítulos: primer capítulo: el problema, objetivo general y específicos; segundo capítulo: marco teórico, antecedentes de la investigación; tercer capítulo: marco metodológico, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos; cuarto capítulo: análisis e interpretación de los resultados y un quinto y último capítulo donde se hace la propuesta formal del centro de documentación e información para la empresa mixta PDVSA Petro Piar.

Palabras clave: Centros de documentación e información. Gestión del conocimiento. Gestión de la información. PDVSA Petro Piar.

INTRODUCCIÓN

La siguiente propuesta pretende la creación de un centro de información y documentación, en la empresa mixta PDVSA Petro Piar, adaptado a los tiempos modernos basándose principalmente en la funcionalidad y simplicidad de los procedimientos.

Las organizaciones, se encuentran inmersas en un profundo proceso de transformación en donde su principal motor es la aplicación intensiva de la información y de todo lo que esto conlleva: normas, tecnología, procesos, entre otros aspectos, con el objeto de aprovechar de forma eficaz la data con la que se cuenta.

Por otro lado, es bien conocida por todos, la premisa de que “La información es poder”, lo que resulta totalmente cierto en cualquier ámbito donde nos adentremos. Desde tiempos inmemoriales los hombres se han tratado de comunicar de muchas formas diferentes, utilizando símbolos, dibujos y señales que han tratado de ser traducidas para darle sentido y entendimiento a otros que no los manejan. Pero, una de las cosas más importantes además de la necesidad y el proceso de la comunicación *per se*, es la preservación de la información en el tiempo, lo que nos permite mantener memoria histórica de todos los hechos y acontecimientos por los que la humanidad, en general, ha atravesado y de forma más específica, los desarrollos sociales, culturales y tecnológicos de los países, comunidades, sociedades y empresas, entre otros.

Con lo dicho anteriormente se fundamenta la necesidad de la preservación, conservación y protección de la información y se hace necesaria la utilización de métodos que permitan asegurar que toda la información que se genere, en cualquier sector de la empresa PDVSA Petro Piar, sea cuidadosamente mantenida para asegurar su existencia a lo largo del tiempo. De igual forma, también es necesario saber clasificar esta información, ya que no se puede almacenar absolutamente todo puesto que se generarían inmensos e inmanejables archivos de datos.

Para que esto se cumpla, es necesario regirse por normas, políticas, procedimientos, procesos, sistemas de gestión de información y tecnologías que

permitan a las organizaciones controlar la data que generan y adquieren.

La gestión documental y la protección de la información, como actividad clave en las organizaciones, se ha introducido en la cultura empresarial y ha dejado de ser un simple método de archivo masivo para convertirse en una herramienta de análisis de información y gestión del conocimiento, con una creciente demanda en grandes corporaciones. Su implantación permite, desde el punto de vista económico, una importante reducción de costos en recursos humanos e instalaciones, y el retorno inmediato de la inversión.

En cuanto a la protección de la documentación en cualquier formato podemos decir, que la información se ha convertido en un activo importante para cualquier organización que subsista en el mundo tecnificado de hoy; es por eso que muchas de ellas se han visto en la necesidad de establecer medidas organizativas, técnicas y legales para su protección. Esta tarea no es sencilla, ya que la información se encuentra en diversas formas y es vulnerable ante múltiples amenazas y riesgos, ya sea por ataques externos, fraudes internos o simplemente errores humanos .

Estas amenazas muchas veces suponen un gran obstáculo para la continuidad del negocio o en caso extremo puede llegar a destruir la organización en cuestión de horas, simplemente por no contar con medidas que permitan la detección de ataque de persona no autorizada para acceder a la información, ni para la recuperación o reparación de la información afectada, es decir, por no disponerse de una eficaz gestión de seguridad de la información.

Para lograr un alto nivel de protección de la información en la empresa, no basta con instalar un Firewall o la contratación de empresas especializadas en seguridad de la información, es necesaria la integración de los distintos factores: las tecnologías de la información, la seguridad de las instalaciones, la formación e información del personal, el “know how” y los procesos de negocio.

La privacidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticación y no-repudiación de la información son conceptos claves que se deben considerar dentro del marco integral para la gestión, protección y seguridad de la información.

Es pretensión de esta propuesta formar un centro de documentación e

información para la empresa mixta PDVSA Petro Piar orientado a atender las necesidades de información del negocio, que exige eficiencia, organización y rapidez en el ingreso, almacenamiento, búsqueda y recuperación de la información generada por las diferentes áreas operacionales que integran las distintas organizaciones, así como de su resguardo y protección.

Dentro de los objetivos está, conformar un fondo documental que integre literatura y fuentes de información con alto nivel de contenido, actualización y pertinencia al negocio y que respondan a las exigencias técnicas y profesionales del personal. Para tal fin, el servicio de información dispondrá de un alto nivel de calidad con personal especializado y capacitado del área de gestión de información.

La propuesta asociada a la presente investigación persigue, de igual forma fortalecer las capacidad de acceso, actualización y manejo de información generada por PDVSA Petro Piar Sede Corporativa ubicada en Puerto La Cruz, Estado Anzoátegui.

Este trabajo de investigación queda estructurado de la siguiente forma: Capítulo I El problema, Capítulo II Marco teórico, Capítulo III Marco metodológico, Capítulo IV Análisis de los resultados, Capítulo V Propuesta y Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones, finalmente se presentan las referencias que soportan el estudio y los correspondientes anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La documentación en la empresa petrolera, en cualquier formato físico o electrónico, es un activo de información fundamental para salvaguardar transacciones, decisiones, acuerdos, correspondencias, documentación administrativa y técnica que representan evidencias tanto para el negocio, como para sus procesos y actividades.

La documentación mantiene actualizados y preparados a los especialistas de las diferentes áreas operacionales y corporativas que conforman la empresa mixta PDVSA Petro Piar, en el mercado petrolero a nivel nacional e internacional.

La presente propuesta de un centro de documentación e información en la empresa mixta PDVSA Petro Piar, tiene el objetivo fundamental de resguardar la información administrativa, técnica y de índole confidencial, que el negocio sea capaz de generar en todas sus áreas, asegurando que la documentación sea aprovechada por todo el personal que la requiere

Por lo general, cada unidad u organización tiende a adquirir documentación especializada que necesita en algunos casos, sin embargo, esta información no está actualizada ni controlada, al igual que la documentación importante y de excelente contenido que se encuentra retenida por diferentes unidades, y que pudiese ser de gran utilidad sobre todo en auditorias, litigios, demandas y consulta en general.

Al personal técnico y profesional no se facilita el acceso a la documentación y tienen que emplear mucho tiempo en su búsqueda, lo que se convierte en un factor de ineficiencia en la solución de algunos problemas en la planta de mejoramiento de crudo, ya que oportunamente no cuentan con la información necesaria.

Bajo este esquema, cabe señalar que la información se encuentra descentralizada, duplicada, extraviada y en general fuera de control corporativo, lo cual genera costos adicionales al negocio.

Finalmente, se debe resaltar que en la planta de mejoramiento de crudo ubicada en el Complejo Criogénico José Antonio Anzoátegui, se realizan operaciones de suma importancia para el proceso de los productos, que requieren decisiones oportunas, eficaces y eficientes. En el caso de las emergencias operacionales, el técnico operador y el ingeniero deben disponer de la documentación que requieren para resolver cualquier contingencia que se presente, en el marco del concepto de la seguridad, principal valor de la empresa.

Por todas las razones antes expuestas, es que se propone la creación de un centro de documentación e información en la empresa mixta PDVSA Petro Piar, ubicada en Puerto La Cruz Estado Anzoátegui. Este trabajo de investigación dará respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Existe deficiencia de información en el personal de la empresa mixta PDVSA Petro Piar?

¿Cuál es la situación problemática de información existente actualmente en la empresa mixta PDVSA Petro Piar?

¿Cuál es la estructura organizacional y física para el centro de documentación e información?

1.2 Objetivo general

Elaborar una propuesta para la creación de un centro de documentación e información para la empresa mixta PDVSA Petro Piar.

1.3. Objetivos específicos

Determinar la necesidad de información del personal de la empresa mixta PDVSA Petro Piar.

Diagnosticar la situación actual en la empresa mixta PDVSA Petro Piar.

Proponer la estructura organizacional y física del centro de documentación e información.

1.4 Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado

Se ubica el problema en la línea de investigación tres (3) que trata de la Evaluación de las necesidades del sector de la información, la cual tiene por objetivo estudiar en el contexto social, nacional e internacional, los problemas y necesidades de: los servicios, las unidades, los sistemas y los usuarios, el acceso, la recuperación y el uso de la información.

1.5 Importancia de la investigación

La presente investigación es conveniente en virtud de que la empresa mixta PDVSA Petro Piar, dispondrá de una propuesta que le permitirá crear un centro de documentación e información para satisfacer las necesidades y requerimientos inherentes del personal administrativo, operacional, técnico y profesional especializado.

La implementación de esta propuesta incrementará los activos de información de la empresa mixta PDVSA Petro Piar al mismo tiempo que mejorará su administración, en virtud de que podrá adoptar un criterio sistemático para la gestión de sus documentos lo cual resulta esencial para esta organización en término de protección y preservación de sus documentos.

Esta gestión de documentos ampliará las fuentes de información y las hará más accesibles al personal para apoyar sus actividades y toma de decisiones, al tiempo que favorecerá la asunción de las responsabilidades pertinentes frente a las partes interesadas. En este sentido la gestión de información aportará los siguientes beneficios a la organización:

- Realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable.
- Prestar servicios de un modo coherente y equitativo.
- Respalda y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones.
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión.
- Facilitar la ejecución eficaz de actividades en el seno de la organización.

- Garantizar la continuidad en caso de catástrofe mediante la protección de la información.

- Cumplir con los requisitos legales y normativos asociados a las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión.

- Proporcionar apoyo en los litigios, en relación con la existencia o ausencia de evidencias de las actividades realizadas por la organización.

- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas presentes y futuras.

- Apoyar y documentar las actividades de investigación y desarrollo presentes y futuras de la organización.

- Proporcionar evidencias acerca de actividades de las organizaciones.

- Establecer, una identidad de la organización.

- Mantener una memoria corporativa.

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, este estudio contribuye, desde la perspectiva teórica, a establecer y describir una estructura de relaciones entre los diferentes agentes y situaciones que definen variables fundamentales de la documentación y de la información en las organizaciones, a la vez podrá estimular a otros investigadores a seguir ampliando en futuros estudios de este tema.

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo sugiere la utilización o aplicación de un método y de una técnica para abordar problemas relativos a la creación de un centro de documentación e información, a la determinación de necesidades de información, al diagnóstico de situaciones asociadas a la documentación e información en organizaciones, y finalmente, se podrá apreciar en este estudio un camino para proponer una estructura organizacional y física para un centro de documentación e información.

Mientras que desde el punto de vista práctico, esta investigación contribuirá a la solución de problemas de gestión de conocimiento, información y documentación en organizaciones, que al no consolidarse constituyen un riesgo para el cumplimiento de su misión.

Finalmente, se pretende que los resultados del presente trabajo signifiquen un

aporte a una compleja realidad cuya caracterización genera indicios, elementos de juicio, evaluaciones parciales y nuevas interrogantes sobre la gestión de documentos, información y conocimiento.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las organizaciones flexibles, ágiles en un entorno que varía con rapidez, presentan las mejores condiciones para su supervivencia, mejoramiento y el logro de un mayor nivel de competitividad y de calidad. Sin información, sin datos, es imposible hacer, y administrar.

La gestión activa de la información, del conocimiento y de la calidad son tres partes componentes de un mismo proceso, cuyo objetivo es el progreso de la organización.

Sin la gestión de la información, sus productos y servicios, es imposible tomar decisiones adecuadas, trazar las políticas y diseñar los procesos de la organización.

La vinculación existente entre los directivos, los recursos y los procesos en el contexto de la gestión de la información, garantiza la ubicación en el mercado y la competitividad 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.

Una empresa con una adecuada gestión de información, del conocimiento y de la calidad es una organización de excelencia.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Calderón, A. (2006) presentó a la Universidad Central de Venezuela un trabajo titulado Propuesta de un centro de documentación e información para el Hospital Médico Quirúrgico de Emergencias del Balle “Dr. Leopoldo Rodríguez Terrero” para optar al título de Licenciada en Bibliotecología donde presenta una propuesta del centro de documentación e información para el Hospital Médico Quirúrgico de Emergencias de El Valle “Dr. Leopoldo Manrique Terrero”, donde se determina las necesidades de información de los usuarios, con el fin de organizar la información que se encuentran en los diferentes departamentos del hospital. El estudio está dividido en cinco capítulos: primer capítulo: el problema, objetivo general y específicos; segundo capítulo: marco teórico, antecedentes de la investigación; tercer capítulo: marco metodológico, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos; cuarto capítulo: análisis e interpretación de los resultados y un quinto y último capítulo donde se hace la propuesta formal del centro de documentación e información para el hospital.

Morales, Carmen Marrero y Agüero (1999) en Acta Científica Venezolana, Vol. 50, Suplemento No. 1, 66-70 1999 expresan que la ventaja competitiva de las empresas es directamente proporcional a su capacidad de crear, capturar, manejar, inventariar, transferir información y generar conocimientos así como incorporar las mejores prácticas, con el fin de añadir valor a cada eslabón de la cadena productiva.

La creación de un marco que permita llevar a cabo eficazmente ese proceso, constituye una fase trascendental hacia la aplicación de la Gerencia del Conocimiento (GC) de manera sistemática y valiosa. En este trabajo se discute el papel de los Centros de Información Técnica (CIT) dentro de la GC como entes facilitadores e integradores de la información y del conocimiento. Se presenta el Centro de

Información Técnica (CIT) de PDVSA-Intevep y su contribución al fortalecimiento de la inteligencia tecnológica competitiva mediante el análisis de información y divulgación del conocimiento técnico-científico. Se hace referencia a la Red de Información Petrolera y Petroquímica (RIPPET) y su base de datos RIPPET de la cual el CIT es núcleo coordinador a nivel corporativo, y del CIT EN LÍNEA, organización virtual. Estas son las herramientas que han facilitado la transferencia de información y conocimiento a las comunidades organizadas en la empresa para gerenciar el conocimiento.

Una segunda investigación la constituye la de la autora Moreno, M. (2001) titulada *Las nuevas políticas del Estado y del sector privado en la implantación de las tecnologías de información y comunicación en Venezuela*. Trabajo de grado presentado a la Universidad Central de Venezuela, para optar al grado de Licenciado en Bibliotecología que tiene como objetivo general determinar las nuevas políticas del Estado y del sector privado en la implantación de las tecnologías de información y comunicación en Venezuela, basada en una investigación de tipo descriptiva documental, tomando como datos todo el material bibliográfico generado por las empresas y organismos participantes del proceso de apertura de las telecomunicaciones en Venezuela.

Para la recolección de los datos bibliográficos y documentales se hizo una investigación en bibliotecas y centros de documentación públicos y privados, así como en documentos publicados en la Internet. Para la revisión del material bibliográfico, fue necesario aplicar técnicas de búsqueda de información, descarte, técnicas de resumen, además de entrevistas.

Los resultados objetivos se exponen en forma analítica, además de cuadros y gráficos, los cuales permiten visualizar la situación del sector de tecnología de información y comunicación en Venezuela. Finalmente, se analizan los instrumentos jurídicos más destacados en la política del Estado que soportan el desarrollo de las tecnologías de comunicación en Venezuela.

2.2 Antecedentes históricos de la documentación

La documentación se origina desde que existe la escritura, ya que al existir ésta también existe la pretensión documental. Nada ni nadie que produjera un documento podría hacerlo sin alguna intención o incluso de garantía de custodia. En las primeras épocas (3000. a.C.) resulta muy difícil separar del archivo la institución bibliotecaria. La diferenciación se hará precisamente cuando se consolida el libro-codex, ya en la Roma clásica.

Los documentos se guardaban en la antigüedad en los templos, encomendando su conservación y difusión a los sacerdotes. De hecho, en Egipto, Mesopotamia, Fenicia, Grecia y Roma los templos constituyeron históricamente los primeros centros documentales. No hay duda que en las primeras bibliotecas suponen ya un grado de institucionalidad documental. Una de las más importantes fue la Biblioteca de Alejandría, que alcanzó su apogeo en el siglo III antes de a.C. y que llegó a reunir entre 600.000 y 800.000 rollos de papiro.

Entre los siglos VI a XVII, las bibliotecas monásticas, universitarias y reales (luego nacionales), ocupan más de mil años de historia de la documentación, junto con los archivos, que se institucionalizan y generalizan en los más diversos órdenes de la vida social, económica, religiosa y política.

Desde el punto de vista documental, las tareas bibliotecarias realizadas por los monjes en sus bibliotecas, incluidas las de copia y mantenimiento, son esencialmente las mismas que realizaban los bibliotecarios y sus ayudantes en las grandes Bibliotecas del barroco Europeo. Entre los adelantos documentales que más impulsaron y aceleraron este proceso de desarrollo del conocimiento destaca, sobre todo, la publicación periódica.

Entre los siglos XVIII y XIX aumentarían y perfeccionarían la actividad bibliográfica que desemboca en el movimiento documental. Así, la biblioteca alcanza la mayoría de edad científico-profesional. El aumento de las colecciones y de los lectores exigió un replanteamiento de sus escenarios, ámbitos y tareas. Sobre todo se pone en marcha las metodologías documentales al organizar catálogos, clasificar

fondos, bibliografías y obras de referencia. Se funda la biblioteconomía como profesión y como disciplina científica, que hoy es una de las ciencias básicas de la documentación.

El movimiento documental moderno se consolida con los trabajos de Paúl Otlet y Henry La Fontaine. En 1981 Otlet conoce a La Fontaine en la Sociedad de Estudios Sociales y Políticos donde La Fontaine es el encargado de la sección bibliográfica. Esta sociedad es el precedente del Instituto Internacional de Bibliografía Sociológica (1893), creada gracias a la obsesión de Otlet en el campo sociológico y se da cuenta de que no sólo hay que controlar este campo.

Se necesitaba una clasificación con indización, y un pequeño resumen para conocer el contenido de cada publicación, se trata de hacer una renovación porque se avanza e incluyen términos nuevos, para ello se da la necesidad de colaboración entre bibliotecarios, documentalistas y científicos, para establecer un sistema de normalización (como la CDU); también la cooperación internacional es importante en el campo de la documentación.

En 1931, el Instituto Internacional de Bibliografía cambia de nombre y pasa a denominarse Instituto Internacional de Documentación. En 1934 Paúl Otlet publica su Tratado de la documentación, primer libro en el que enuncia los principios de la documentación como ciencia. En 1966 se desarrolla una nueva etapa que llega hasta hoy día, caracterizada por la ampliación de sus objetivos y trabajos, la ciencia de la documentación, su evolución como ciencia y la investigación acerca de nuevos soportes en la era del desarrollo de los lenguajes documentales ha pasado a ser el eje central.

En la actualidad la documentación se define como el “proceso de recopilación, organización, almacenamiento, recuperación y difusión sistemática de información especializada, de naturaleza científica o técnica por lo general”.¹

¹ José López Yépez. Manual de información y documentación. Pág.- 36.

2.3 Gestión de la información

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 en el ámbito 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.

De acuerdo con Hernández López MT, Guerrero Ramos L la información se diferencia por ser: “expandible, comprimible, sustituible, difusa, compartida”²

En este sentido, 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 también 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 el marco del desempeño y de la calidad.

Desde esta perspectiva, 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 estos nuevos sistemas de gestión de la información es imprescindible considerar las fuentes factográficas (datos), documentales y no documentales, los

² M.T. López y L. Ramos Guerrero. Concepto y evaluación histórica de la G.I. P. 197

sistemas informáticos, la cultura de información, los modelos de comunicación, entre otros elementos.

Se requiere, además, incorporar nuevos valores a los productos y servicios de información, así como de una disseminación muy bien dirigida, con el fin de que ellos lleguen a aquellos individuos y secciones cuya actividad de generación o aplicación del conocimiento y de toma de decisiones es más importante para la empresa.

2.4 La información y la comunicación en las organizaciones

Parte importante de la actividad humana se desarrolla gracias a la comunicación, en cualquiera de sus cuatro niveles: intrapersonal, intergrupala, grupal o colectiva.

La mayoría de los actos del día a día son actos de comunicación con los individuos o grupos integrantes del entorno para cumplir diferentes objetivos.

Desde ese punto de vista, la coordinación para el desarrollo de una acción conjunta en todos los ámbitos se realiza gracias a los procesos de comunicación que tienen lugar entre los protagonistas de dicha acción. En la medida en que las relaciones se tornan más complejas, va surgiendo la necesidad de contar con diferentes medios de comunicación que sean lo debidamente adecuados para el desarrollo de esas relaciones.

Sin embargo, en el ámbito organizacional, el desarrollo de la comunicación no ha sido el parejo del avance y de la complejidad de las organizaciones, donde este elemento dificulta actualmente los procesos de comunicación entre las mismas, a pesar de que tales procesos resultan de vital relevancia para la consecución de los objetivos.³

A través de la información las organizaciones cumplen una serie de metas tales como: estructurar, planear y distinguir patrones de comportamientos para los públicos internos y externos; es ahí donde la información se convierte en un instrumento de

³ C. Bonilla. La comunicación, función básica de las relaciones públicas. P. 30

retroalimentación para la evolución y el control de la organización.

Un factor clave en la información es su confiabilidad a los fines de que pueda actuar como puente entre el ambiente y la organización, es decir que a mayor información confiable menor es la inseguridad laboral.

Lo anterior lleva a afirmar que la comunicación permite disminuir la inseguridad sobre el futuro de la organización y fomentar estrategias para mejorar el comportamiento social del individuo. En este sentido, Abraham Nosnik propone un modelo de gestión comunicativa para la organización cuyo propósito es ayudar a desarrollar ambientes ricos en información.

Una organización bien informada se caracteriza, de acuerdo con Nonisk⁴, (por el estudio de las necesidades de cada uno de sus públicos en lo relativo a información. En este tipo de organizaciones se planifican estrategias (entre las cuales están la producción de medios y la apertura y mantenimiento de canales de información) para direccionar la información a sus públicos de una manera eficaz (informar lo que tiene que informarse) y eficiente (con el menor desperdicio de recursos disponibles). Se planifica la obtención de la retroalimentación de sus públicos, en virtud de que, se puede generar mejor comunicación trabajando en conjunto con sus respectivos públicos.

2.5. Importancia de la información en las organizaciones

La información es uno de los recursos más valiosos e importantes de las organizaciones, es por esa razón que su acceso y su control constituyen una de las fuentes del poder. Partiendo de que el poder es un proceso natural en cualquier grupo u organización, y considerando la complejidad del comportamiento organizacional, hay que saber cómo se adquiere y se ejerce.

Dada esa vinculación entre la información y el poder, es apropiado incluir el criterio de Robbins, un autor destacado en el comportamiento organizacional, para establecer una definición de poder: “capacidad que tiene A de influir en la conducta

⁴ A. Nosnik. Comunicación y gestión organizacional. P. 74

de B de forma tal que B actúa en concordancia con los deseos de A”⁵

Por otra la norma ISO 17799 (2005) justifica la importancia de la información al valorarla como un activo que, análogo a otros activos comerciales importantes, es esencia para el negocio de una organización.

2.6 Clasificación de la información

La información se puede clasificar en términos de su valor, requerimientos legales, sensibilidad y grado crítico.

Donald R. Glass⁶, da un primer ejemplo de una clasificación de la información como: no clasificada, Sensitiva pero no clasificada, confidencial, secreta, y ultra secreta; y en un segundo ejemplo la clasifica según: valor, edad, vida útil, y Asociación con personas.

En opinión de la autora, la clasificación de la información se puede ver como el proceso por el que se caracteriza a los diferentes tipos, estructuras y valores de la información para que las organizaciones puedan extraer valor de ella.

Una vez la información ha sido clasificada o categorizada es cuando ésta puede ser llevada al nivel de la infraestructura adecuado en el momento y manera en la se optimice su valor y se minimice el coste de su gestión y almacenamiento.

En definitiva, la clasificación de la información consiste en saber con qué información se cuenta, cómo tratarla, de cuál deshacerse, dónde guardarla y cómo recuperarla de nuevo para hacerla trabajar

2.7 Gestión del conocimiento

2.7.1 Importancia del conocimiento en las organizaciones

Las dos definiciones anteriores reconocen en el conocimiento un recurso importante que debe adquirirse, clasificarse, conservarse y explotarse para lograr los

⁵ S. Robbins. Comportamiento organizacional. P.366

⁶ Donald Glass. Los diez dominios de la seguridad informática. P. 27

objetivos de la organización y hallar nuevas oportunidades. También coinciden en que la gerencia del conocimiento es un proceso, el cual debe formar parte de las actividades cotidianas de una organización.

En cualquier empresa, la cadena de suministros depende del conocimiento que se tenga sobre materias primas, planeación, manufactura, distribución, entre otros factores. Asimismo, el desarrollo de nuevos productos requiere conocimiento sobre las necesidades de los consumidores, nuevos descubrimientos científicos, nueva tecnología, mercadeo.

El reto de aplicar el conocimiento en una empresa para crear ventajas competitivas se hace aún más desafiante debido a:

- El mercado es cada vez más competitivo, lo que demanda mayor innovación en los productos. Debido a esto, el conocimiento debe desarrollarse y ser asimilado cada vez con mayor rapidez.

- Las empresas están organizando sus negocios enfocando sus esfuerzos en crear mayor valor para sus clientes. Las funciones del personal de administración se han ido reduciendo, así como los mismos niveles administrativos. Existe la necesidad de reemplazar la manera informal en la que se gerenciaba el conocimiento en las funciones administrativas por métodos formales dentro de procesos de negocios orientados al cliente.

- La presión de la competencia está reduciendo el tamaño de los grupos de empleados que poseen el conocimiento de la empresa.

- Se requiere tiempo para adquirir conocimiento y lograr experiencia a partir del mismo. Los empleados cada vez tienen menos tiempo para hacer esto.

- Está creciendo la tendencia dentro de los empleados de retirarse cada vez más temprano en su vida laboral o de aumentar su movilidad entre empresas, lo cual ocasiona que el conocimiento se pierda.

- Existe la necesidad de manejar cada vez mayor complejidad en empresas pequeñas y con operaciones transnacionales.

- Cambios en la dirección estratégica de la empresa pueden causar pérdida de conocimiento en un área específica. Una decisión posterior que retome la orientación

anterior puede requerir ese conocimiento, pero el empleado que lo posee puede ya no estar en la empresa.

2.7.2 El hombre y la tecnología en la gestión del conocimiento

Para que la gestión del conocimiento sea efectiva en las organizaciones, se debe garantizar la infraestructura tecnológica necesaria para recopilar y recuperar el conocimiento, pero sobre todo promover la compartición de la visión y misión del conocimiento, proporcionar la colaboración entre personas en el desarrollo exitoso de la estrategia definida por la entidad.

En el entorno actual, donde la tecnología es tan importante, el hombre vuelve a ser el centro de atención. Se vuelve a creer en la supremacía de la persona sobre la tecnología. Las organizaciones que se preocupan por gestionar los procesos relacionados con la gestión de sus empleados generan ventajas competitivas sostenibles a largo plazo.

Hoy día, están apareciendo una serie de modelos relacionados con el uso de tecnología web dentro de la organización como soporte a los departamentos de recursos humanos, marketing, comercial. En estos modelos los empleados asumen el protagonismo absoluto, y son conscientes de que sus aportaciones serán fundamentales para el devenir de la organización.

La gestión del conocimiento debe convertirse en una disciplina práctica que ayude a mejorar la gestión interna de las organizaciones y propicie el desarrollo de una cultura organizacional, donde la integración e interacción de la información y el conocimiento no tengan barreras. En la gestión del conocimiento organizacional podríamos decir que el 20% es sólo tecnología, incluyendo los países menos desarrollados y el 80% es cambio cultural para su propio desarrollo.

Igualmente, ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el hombre y el conocimiento que éstos poseen y aportan a la organización. Uno de sus valores principales es la completa coherencia que tiene con técnicas tales como la gestión de

la calidad, la reingeniería, el benchmarking, la planeación estratégica y otras basadas también en conocimiento. Todas son parte de la estrategia de la empresa moderna e integrada.

En la actualidad, las tecnologías de la información permiten hacer todo lo anterior de manera sumamente eficiente y eficaz. Por otra parte, los métodos de gestión empresarial cambian y hoy se habla de que los enfoques de gestión en función de elementos externos, como clientes, proveedores, y competidores, son menos importantes porque cada vez cambian más.

Entonces, la función más relevante es la capacidad de la organización de adaptarse a tales cambios. Eso sólo se logra con la organización interna adecuada, el manejo de la información y de sus tecnologías, un enfoque diferente de la comunicación social en la organización y el personal preparado para el cambio. Todo ello implica una nueva visión de la organización.

En dependencia de la misión, objetivos, estructura, valores de cada organización y sus productos o servicios, será la realización de dicha gestión. Ninguna de las diferentes expresiones es excluyente, y pueden coexistir varias de ellas.

Los principios más importantes de las bases son, en primer lugar, la necesidad de crear aceleradamente un ambiente favorable al desarrollo de estos conceptos y la introducción de dichas herramientas en el país. También es imprescindible sistematizar las experiencias que tenemos y generalizarlas con celeridad, ponerlas a disposición del desarrollo y de quien pueda llevarlas hacia delante. Esto no es exclusivo de ningún nivel, lo importante es establecer cuáles son las prioridades.

Es lógico plantear que la gestión del conocimiento en la organización es sólo el comienzo de un proceso necesario para la toma de decisiones concretas, relacionadas con el cumplimiento de los objetivos. De los recursos o activos con que cuentan las organizaciones, ya sean financieros, físicos o intangibles; estos últimos han cobrado gran importancia. El pasado siglo abrió las puertas de la gestión de recursos humanos, el personal revierte valor agregado al producto y servicio; en los albores de este siglo, la nueva economía de la información, el desarrollo globalizado

de la informática, entre otros factores, han provocado la alianza del hombre como recurso (capaz de interactuar directamente con la tecnología) al capital estructural, creado por el conocimiento desarrollado por la mente humana.

Estamos ante un paradigma totalmente nuevo. Desde el punto de vista, de la investigación estratégica y la búsqueda de soluciones prácticas más que de la investigación teórica. Estas soluciones día a día se vuelven más asequibles a partir de que el nivel de integración crece en la economía global, en los procesos de negocios, o en los flujos de información. Mientras, las leyes de costos decrecientes en los componentes electrónicos y el ancho de banda tienden incluso a extenderse a los costos de las aplicaciones, sean de integración o de software, las cuales garantizarían que el sueño de gestionar con eficacia el conocimiento se haga realidad.

2.7.3 Principios de la gerencia del conocimiento

El profesor Thomas H. Davenport, T., de la Universidad de Texas, enfoca la gerencia del conocimiento desde un punto de vista pragmático al describir diez principios generales para la gerencia del conocimiento, los cuales, una vez comprendidos por una organización, pueden servir de base para generar estrategias y tácticas detalladas. Los diez principios expuestos por Davenport, T., son:

Gerenciar el conocimiento es costoso: el conocimiento es un activo, pero su administración efectiva requiere inversiones en otros activos. Existen muchas actividades particulares en la gerencia del conocimiento que requieren inversiones y esfuerzo, algunas de ellas son:

- Captura del conocimiento, por ejemplo: creación de documentos y transferencia de documentos a un sistema computarizado.
- Adicionar valor al conocimiento mediante edición, compactación, empaquetamiento, etc.
- Desarrollar formas de categorización del conocimiento y categorizar nuevas contribuciones de conocimiento.
- Desarrollar infraestructura y aplicaciones de tecnología de información para

la distribución del conocimiento.

- Educar a los empleados en la creación, uso y formas de compartir el conocimiento⁷.

Aunque pocas firmas han calculado el costo de la gerencia del conocimiento, existen algunos estimados: Robert Buckman, de Buckman Laboratories, estima que su firma gasta el 7% de sus ingresos en gerencia del conocimiento. McKinsey and Company esperan llegar a la meta de invertir el 10% de sus ingresos en desarrollo y gerencia de su capital intelectual.

Sin embargo, mientras gerenciar el conocimiento es costoso, la reflexión obvia es que no hacerlo es más costoso aún. ¿Cuál es el costo de la ignorancia? ¿Cuánto le cuesta a una organización olvidar lo que sus empleados clave saben, el no poder contestar oportunamente las preguntas de sus clientes, o tomar decisiones inapropiadas basadas en un conocimiento insuficiente?

La gerencia efectiva del conocimiento requiere soluciones híbridas de gente y tecnología: a pesar de los avances en la inteligencia artificial, no puede decirse aún que se tenga una máquina que pueda reemplazar a los humanos completamente. Los hechos demuestran que las organizaciones que desean una efectiva gerencia de su conocimiento, requieren una alta dosis de esfuerzo humano. Los humanos son muy buenos para ciertos tipos de actividades, los computadores lo son para otras.

Los humanos son costosos y malhumorados, pero se acomodan mejor en ciertos aspectos del manejo del conocimiento. Cuando se busca entender el conocimiento, interpretarlo en un contexto amplio, combinarlo con otros tipos de información, o sintetizar varias formas no estructuradas de conocimiento, los humanos son la mejor opción.

Los computadores y los sistemas de comunicación, por otra parte, son buenos para otro tipo de tareas, por ejemplo para la captura, transformación y distribución de conocimiento altamente estructurado que cambia rápidamente. Los computadores se están haciendo cada vez más útiles en realizar las mismas tareas sobre conocimiento menos estructurado, tal como texto e imágenes. Dada esta mezcla de habilidades, se

⁷ Thomas Davenport. Conocimiento en acción. P. 75

requiere construir ambientes de gerencia de conocimiento "híbridos" en los que se utilice tanto a personas como a computadores de manera complementaria.

Cuando se están compilando bases de datos de conocimiento organizacional, se requiere incluir apuntes a personas. Cada entrada de conceptos y prácticas se envía a un editor, quien define su utilidad y relevancia. Estos conceptos y prácticas se deben describir de manera concisa para captar el interés del lector y deben incluir el nombre y número telefónico de una persona que pueda describirlo en detalle. El uso de esta base de datos está creciendo y consolidándose, y cada director de división se preocupa porque su división se encuentre bien representada en la base de datos.

La gerencia del conocimiento es altamente política: No es para nadie un secreto que "el conocimiento es poder" y, por lo tanto, no sorprende que la gerencia del conocimiento tenga un trasfondo altamente político. Si el conocimiento está asociado con el poder, el dinero y el éxito, entonces también está asociado con intrigas.

¿Qué significa la política alrededor del conocimiento para una gerencia del conocimiento efectiva? Algunos gerentes despreciarán la política alegando que ellos solos pueden encontrar la solución. Pero un gerente del conocimiento astuto debe reconocer y cultivar la política. El hará lobby para lograr el uso y la valoración del conocimiento, hará negocios entre quienes tienen el conocimiento y quienes lo utilizan, cultivará la opinión de ciertos líderes de gran influencia para que sean quienes adopten las propuestas nuevas sobre gerencia del conocimiento. Al nivel más alto, tratará de moldear la manera como se gobierna el conocimiento para su mejor utilización en la organización.

La gerencia del conocimiento requiere gerentes del conocimiento: los recursos clave de un negocio como el trabajo y el capital, tienen funciones organizacionales dedicadas a su administración y gerencia. El conocimiento no puede ser bien gerenciado hasta que algún grupo en la empresa tenga la clara responsabilidad de hacer ese trabajo. Dentro de las tareas que ese grupo puede llevar a cabo está el recolectar y categorizar el conocimiento, establecer una infraestructura orientada al conocimiento y monitorear el uso del conocimiento.

Varias firmas de servicios profesionales ya tienen definidos sus roles de gerencia del conocimiento. La función de gerencia del conocimiento pudiera inspirar resentimiento y preocupación en una organización si buscara ensamblar y controlar todo el conocimiento. El objetivo de la gerencia del conocimiento debe ser solamente el de facilitar la creación, distribución y uso del conocimiento por otras personas. Además los gerentes de conocimiento no deben dar a entender por sus palabras o acciones que son más "instruidos" o que poseen más conocimiento que ningún otro en la organización. De hecho, la cualidad más importante que debe tener un gerente de conocimiento para este rol es no ser egoísta.

La gerencia del conocimiento brinda más beneficios a partir de "mapas" que a partir de modelos, más a partir de mercados que a partir de jerarquías: existe la tentación en la gerencia del conocimiento de crear un modelo jerárquico o arquitectura del conocimiento similar a la Propedia de la Enciclopedia Británica, la cual gobierna la colección y categorización del conocimiento. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones han tenido mejores resultados dejando que el "mercado" del conocimiento actúe mediante sencillamente proveer y ubicar el conocimiento que sus clientes parecen querer. La dispersión del conocimiento tal como se describe en un mapa puede ser ilógica, pero es más útil para un usuario que un modelo hipotético de conocimiento que sea bien entendido por sus creadores, pero que tal vez nunca se llegue a implantar completamente. La ubicación del conocimiento organizacional es la actividad individual que probablemente más influye en que haya mayor acceso al mismo.

Dejar que el "mercado" funcione quiere decir que los gerentes de conocimiento tratan de hacer el conocimiento tan atractivo y accesible como sea posible y luego observan qué tipo de conocimiento es solicitado y con qué términos específicos. En general casi nunca los clientes que llaman para solicitar asesoría utilizan los mismos términos que utilizan los expertos para describir su trabajo. La función de conectar las necesidades del cliente con la experticia disponible, se debe realizar por medio de un sistema de búsqueda y recuperación en línea. Este sistema es un "mapa", diccionario o libro de sinónimos de términos técnicos.

Cada término tiene un significado principal y varios sinónimos. El propósito debe ser que en la base de datos figuren los términos que utilizan los clientes para describir sus necesidades. Para hacerlo, se deben agregar los términos que no tienen una búsqueda exitosa en la base de datos. Muchas de las búsquedas infructuosas se deben a errores de escritura, pero algunos son nuevos términos o sinónimos que se agregan a la base de datos.

Modelar el conocimiento sobre la base de diccionario de sinónimos ha resultado más fácil de navegar y más satisfactorio para los clientes y analistas, que sobre una base jerárquica, porque los nuevos términos tendían a quedar ubicados a niveles inapropiados dentro del árbol. Dicho enfoque ha producido un mapa de conocimiento en vez de un modelo del mismo.

Compartir y utilizar conocimiento con frecuencia son acciones no naturales: Algunas veces es de sorprenderse cuando el conocimiento no se comparte o no se utiliza, pero se podría ejercer mejor la función de gerentes de conocimiento si se reconociera que la tendencia natural es la de esconder nuestro conocimiento y mirar con sospecha a los demás. Para poner nuestro conocimiento en un sistema y buscar el conocimiento de otros se necesita no solamente tratar sino, además, conducir un gran esfuerzo motivador para lograr ese objetivo.

Si un gerente del conocimiento está consciente de este principio, no debe dar por hecho que el conocimiento se comparte. No debería asumir que con disponer de la tecnología, automáticamente cambiará la actitud de los usuarios y comenzarán a compartir, o que hacer la información disponible necesariamente hace que la gente la utilice. Debemos estar conscientes de que compartir y utilizar el conocimiento y la información, tiene que ser una acción motivada a través de premios, evaluación de desempeño, y compensación.

Hay algunas firmas que están comenzando a evaluar y recompensar a su personal por compartir y utilizar el conocimiento, algunas la realizan a través de la evaluación de desempeño de sus empleados. Otras empresas evalúan a sus gerentes en base, no solo al resultado de sus decisiones, sino también al conocimiento e información aplicados en su proceso de toma de decisiones.

La gerencia del conocimiento significa mejorar los procesos del negocio que se basan en conocimiento: Es importante direccionar y mejorar el proceso genérico de la gerencia del conocimiento, pero donde el conocimiento es generado, utilizado y compartido intensivamente es en unos pocos y específicos procesos del negocio que se basan en conocimiento. Los procesos específicos varían en cada firma e industria, pero de todas maneras incluyen investigación de mercado, diseño y desarrollo de productos, y aún hasta procesos transaccionales tales como configuración de órdenes y precios. Si se reconoce que se deben hacer mejoras reales en la gerencia del conocimiento, también se deben hacer mejoras en los procesos clave del negocio.

El acceso al conocimiento es sólo el principio: Si el acceso al conocimiento fuera suficiente, habría largas filas a la entrada de las bibliotecas. El acceso es importante, pero la gerencia exitosa del conocimiento también requiere atención y compromiso. Se dice que la atención es el dinero efectivo de la era de la información.

Para que los consumidores o clientes del conocimiento presten atención al conocimiento, deben llegar a ser más que receptores pasivos. Se puede lograr un contacto más estrecho con el conocimiento al tener que resumirlo o reportarlo a otros, utilizando juegos basados en roles y juegos basados en el uso del conocimiento, y recibiendo el conocimiento por contacto estrecho con los proveedores del mismo. Esto es particularmente importante cuando el conocimiento que se va a recibir es tácito.

La gerencia del conocimiento nunca termina: Los gerentes del conocimiento pueden sentir que si pudieran poner el conocimiento de su organización bajo control, su trabajo estaría hecho. Sin embargo, las tareas de la gerencia del conocimiento son de nunca acabar. Tal como ocurre con la gerencia de personal o financiera, nunca llega el momento en que se pueda decir que el conocimiento está completamente administrado o gerenciado.

Una razón por la cual la gerencia del conocimiento no termina, es que las categorías del conocimiento requerido siempre están cambiando. Nuevas tecnologías, enfoques administrativos, asuntos de regulación, inquietudes de los clientes, siempre están apareciendo. Las compañías cambian sus estrategias, estructuras

organizacionales, productos y enfatizan el servicio. Los nuevos gerentes y profesionales tienen nuevas necesidades de conocimiento.

Este cambio rápido en el ambiente del conocimiento significa que las firmas no deberían gastar mucho tiempo en modelar un área particular de conocimiento. Mientras transcurre el tiempo para terminar, pudiera ser que las necesidades hayan cambiado completamente. En vez de esto, las descripciones de ambiente de conocimiento pudieran ser una solución rápida, aunque no perfecta, y sólo tan extensa como su uso lo requiera.

La gerencia del conocimiento requiere un contrato de conocimiento: no es claro en muchas organizaciones quién es el dueño o quién tiene el derecho de uso del conocimiento de sus empleados. ¿Es comprado o alquilado?; ¿es todo el conocimiento en la cabeza del empleado propiedad del empleador?; ¿qué hay del conocimiento almacenado en archivadores o discos de computador?; ¿qué hay del conocimiento de los consultores, mientras están prestando el servicio?; o ¿los empleados de una firma de outsourcing?

Pocas firmas tienen políticas que tengan en cuenta estos asuntos. Muchas organizaciones han retenido el conocimiento de sus empleados (al menos el que han desarrollado entre los 5 y 9 años) como propiedad de la corporación. Si embargo, muchos cambios han hecho ese enfoque más difícil. Los empleados cambian con más frecuencia a nuevos empleos y organizaciones, la distinción entre la vida del trabajo y la vida del hogar es menos acentuada, hay más trabajadores de "contingencia". De cualquier manera, pocas firmas han hecho un buen trabajo para extraer y documentar el conocimiento de sus empleados en el pasado. Si el conocimiento está llegando a ser un recurso más valorado en las organizaciones, debemos prestar más atención a los aspectos legales de la gerencia del conocimiento.

Posiblemente el mayor problema en aumentar los aspectos legales de la gerencia del conocimiento será el aumento del número de abogados que requieran. La rama de la propiedad intelectual es el campo de mayor crecimiento en la profesión legal y crecerá aún más rápido.

2.7.4 El conocimiento. Requisitos para su gestión como activo intangible, volátil y difícil de concretar y retener.

En el mismo artículo, Macintosh menciona que existen muchos problemas asociados con encontrar los activos de conocimiento requeridos y luego ser capaz de utilizarlos de una manera eficiente y con una relación costo-beneficio apropiada. Para manejar adecuadamente las dificultades asociadas al manejo y administración del conocimiento, las empresas necesitan:

- Tener un lenguaje uniforme y estandarizado a lo largo de la empresa, que asegure que el conocimiento se entiende correctamente.
- Ser capaz de identificar, modelar y representar explícitamente su conocimiento.
- Compartir y reutilizar su conocimiento entre diferentes aplicaciones por varios tipos de usuarios. Esto implica ser capaz de compartir las fuentes de conocimiento existentes y también las que haya en el futuro.

Algunos métodos y herramientas enfocadas a la ingeniería del conocimiento permiten, desde hace algún tiempo, resolver el problema del uso del conocimiento de la empresa. Estos métodos proporcionan procedimientos estrictos de diseño y construcción de aplicaciones basadas en conocimiento. También existen herramientas que ayudan en la captura, modelamiento, validación, verificación y mantenimiento del conocimiento para desarrollar dichas aplicaciones. Sin embargo, estas herramientas no dan apoyo al proceso de gerencia del conocimiento corporativo.

Con todo y eso, Macintosh opina que las técnicas que existen actualmente para modelar el conocimiento y dar apoyo a su uso, junto con las técnicas tradicionales de gerencia, proporcionan un punto de partida para llevar a cabo la gerencia del conocimiento en una empresa.

2.7.5 El factor humano en la gestión del conocimiento.

Se ha escrito mucho acerca de conocimiento organizacional en general y de

gestión del conocimiento en particular, en un intento de posibilitar la concienciación de la importancia del asunto para las empresas, ayudándolas en la implantación de proyectos dirigidos al conocimiento.

Para Méndez. M.⁸, en esta nueva realidad, el factor humano impera en las organizaciones, ya que es el único recurso disponible capaz de tener perspicacia, presuponer o inferir. Por mayores y mejores que sean los sistemas de información y los bancos de datos, por más nuevas que sean las investigaciones en el área de la inteligencia artificial, hasta hoy no se han conseguido ordenadores que piensen como seres humanos, capaces de tomar decisiones basadas en la sensibilidad.

2.7.6 Actitudes del personal

Robbins, S.⁹, presenta las actitudes como "juicios, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos que manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo"

Se puede inferir entonces, que "actitud" y "opinión" son términos prácticamente sinónimos, pero si bien es cierto que las opiniones con frecuencia reflejan actitudes, es evidente que lo que una persona dice no siempre está de acuerdo con lo que hace. Por lo que se puede definir entonces actitud como el concepto que describe las diferentes formas en que la gente responde a su ambiente.

La convicción de que "discriminar es malo" es un enunciado de valor. Tal opinión es el componente cognoscitivo de una actitud y prepara el contexto para la parte crucial de la actitud, su componente afectivo, su parte emocional o sentimental.

A diferencia de los valores, las actitudes son menos estables. Por ejemplo Robbins, S., manifiesta que "los mensajes publicitarios pretenden modificar las actitudes hacia cierto producto o servicios".¹⁰

En las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo, regularmente, si los trabajadores creen que los

⁸ M. Méndez. Un lineamiento estratégico para la gestión del conocimiento. P. 25.

⁹ S. Robbins. Ob. Cit. P. 71.

¹⁰ S. Robbins. Ibid.

supervisores, auditores, jefes de tiempos y procesos conspiran para hacerlos trabajar más por el mismo o menos dinero, es conveniente tratar de entender cómo se formaron estas actitudes, qué relación guardan con el comportamiento actual en el puesto y cómo podrían cambiarse.

Una persona puede tener miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional centra su atención en las muy escasas que se relacionan con el trabajo y que representan evaluaciones positivas o negativas de los empleados sobre los aspectos de su entorno laboral. De acuerdo al citado autor, casi toda la investigación del comportamiento organizacional se interesa en tres actitudes: (a) satisfacción en el trabajo, (b) Participación en el trabajo y (c) Compromiso con la organización.

2.8 Centro de información documental

Un centro de información documental es “la unidad orgánica por excelencia donde se produce la transformación de la información de entrada en información de salida o base potencial de nueva información”¹¹

2.9 Centro de información

“Es una estructura de gestión de información, su principal propósito es proveer el apoyo informacional requerido para mejorar el cumplimiento de la misión, objetivos, funciones de la organización a la cual pertenece.”¹²

Para el cumplimiento de su misión, las organizaciones identifican las necesidades de información de sus usuarios y luego realizan la selección, adquisición, recepción, registro, almacenamiento, catalogación, clasificación e indización de documentos en general (libros, revistas, literatura gris, entre otros), en cualquier soporte físico y son puestos a la disposición de los usuarios para satisfacer las necesidades de información.

¹¹ José López Yépez. Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la documentación. Pág. 308

¹² R. Colf Vinent. Curso de documentación. Pág. 210

Las unidades de información son: archivos, bibliotecas, centro de documentación, entre otros.

Es importante señalar que las bibliotecas y los centros de documentación e información contribuyen al proceso del país en virtud de que el desarrollo está relacionado directamente con las personas, y la cantidad y calidad de información que tenga a su disposición.

En este sentido, la UNESCO define la biblioteca como aquella institución que: “consiste en una colección organizada de libros, impresos y revistas, o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales; y sus correspondientes servicios de personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales, según lo requieren las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios”. Mientras que la ALA (American Libraries Association) la define como una: “colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”

Por otra parte, William Hernández la define así: “(del griego *biblion*, libro y *theke*, caja armario) lugar donde se guardan libros valiéndose de ciertos criterios científicos de ordenamiento (catalogación y clasificación) para ofrecer a los lectores un servicio rápido de consulta o investigación”.¹³

Mientras que para Nuria Amat, la biblioteca es: “Toda colección organizada de libros, publicaciones periódicas u otro documento cualesquiera en especial gráficos y audiovisuales así como los servicios del personal que facilita a los usuarios la utilización de estos documentos con fines informativos, de investigación, de educación o recreativos”. (s/p)

En otras palabras, las bibliotecas son instituciones que se encargan de reunir, catalogar y clasificar, conservar los materiales bibliográficos, ordenarlos en estantes y facilitar su préstamo. Tales materiales pueden estar en forma de libros, publicaciones periódicas, mapas, videos, CD-ROM, entre otros medios. Los servicios de biblioteca ponen a disposición de los usuarios las formas de búsqueda de información que puede

¹³ William Hernández. Diccionario histórico del libro y de la biblioteca. P. 128

ser a través de catálogo público o por medio de bases de datos.

2.10 Objetivos de un centro de información

Ofrecer a los usuarios la máxima disponibilidad de información pertinente a su interés profesional o intelectual, tratando de mantenerlos lo mejor para que produzcan mejores aportes a la sociedad.

Dar solución a preguntas exactas, ofrecer las bases para conocer una teoría, facilitar la obtención de documentación en una especialidad, y dar apoyo permanente a la investigación.

Actualizar a los usuarios en un área determinada del saber.

Facilitar el acceso a los documentos originales de la especialidad, para tal fin recibe y conservan las revistas y documentos más recientemente publicadas.

Tienen una actividad totalmente orientada hacia la satisfacción de las necesidades más inmediatas del investigador.

2.11 Funciones de un centro de información:

Recopilar todos los documentos e información que sean requeridos, según los intereses de la institución organismo donde se encuentre.

Procesar los documentos con las diferentes técnicas de análisis que existen con el fin de almacenarlos y para su recuperación.

Almacenar los documentos originales o reproducidos del modo que permitan las operaciones de recuperación y búsqueda fundamental para la localización del contenido informativo.

Recuperar toda la información que el usuario requiere en un momento determinado.

Dar a conocer y disponer para el usuario los documentos o la información almacenada, tratada y analizada.

2.12 Centro de información y documentación

Son centros especializados, creados con el propósito de recopilar datos producir información y ponerla al alcance de todas aquellas instituciones, universidades, gremios y asociaciones empresariales, así como para la cooperación internacional.

2.13 Servicios de los centros de información y documentación

- Búsqueda y suministro de información actualizada en el área educativa y en general.
- Orientación al usuario
- Consulta en sala del fondo bibliográfico
- Publicaciones informativas: boletín informativo y tríptico
- Portal web para realizar las búsquedas desde Internet
- Gestión de información, requerida por el usuario y ante otras instituciones.
- Servicio interno de fotocopiado.

2.14 Diferencias entre bibliotecas y centros de documentación e información

El tipo de documentos de que disponen: la biblioteca reúne sobre todo libros o documentos que siguen los canales editoriales tradicionales, mientras que los centros de documentación disponen de otros documentos que están fuera de estos canales, como literatura gris, entre otros. La diferencia está en los usuarios y los tipos de documentos: las bibliotecas se ocuparían de los libros, mientras que el centro de documentación se encargaría de libros y otros documentos (informes, separatas, estudios monográficos, tesis doctorales).

El tratamiento de los documentos: al respecto se ha dicho que la biblioteca trata de los documentos de una forma más superficial, más descriptiva, mientras que el centro de documentación hace un análisis más fino y profundo, lo que le permite producir documentos secundarios.

El almacenamiento y recuperación de los documentos: en el centro de documentación el modo de almacenamiento de los documentos no representa un papel importante en la búsqueda y muchas veces los documentos originales son sustituidos por otro tipo de medios, tales como microcopias. Por el contrario, en la biblioteca la clasificación material del documento es uno de los elementos clave que permite el acceso a la información.

La información dada al usuario: se ha señalado como diferencia que la biblioteca suministra sobre todo documentos, en todo caso, la información en estado bruto, mientras que el centro de documentación proporciona información extraída de los documentos, por medio de los documentos elaborados a partir de otros documentos.

Por otra parte, en las bibliotecas es decisiva la iniciativa del usuario, que adquiere la información sobre todo a través de la consulta de los catálogos. La biblioteca y el bibliotecario tendrían una posición más estática en el proceso de búsqueda de la información. En el centro de documentación es el usuario quien tiene menor importancia siendo el documentalista quien proporciona la información, por medio de la elaboración de resúmenes, u otras formas.

2.15 Reseña histórica de la empresa mixta PDVSA Petro Piar

En cumplimiento del Decreto-Ley 5.200, Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA Petro Piar), a través de su filial Corporación Venezolana del Petróleo (CVP), dio por finalizado el proceso legal para la constitución de las empresas mixtas PDVSA Petro Piar y Petrocedeño, antiguos convenios de asociación de la Faja Petrolífera del Orinoco, y Petrosucre y Petroparia, extintos convenios de exploración a riesgo. De acuerdo con boletín informativo de PDVSA Petro Piar, en conjunto con las 21 Empresas Mixtas que ya están constituidas se alcanza una cifra superior a los 700 mil barriles diarios de crudo producido en asociación con terceros. De esta manera, PDVSA Petro Piar demuestra su disposición de seguir trabajando con la inversión privada nacional e internacional, manteniendo la soberanía nacional y el control

accionario por parte del Estado venezolano, tal como lo establece la Ley Orgánica de Hidrocarburos vigente. En este sentido, se concretó la firma de los acuerdos de conversión, quedando la distribución accionaria de las Empresas Mixtas de la Faja Petrolífera del Orinoco de la siguiente forma: CVP tiene el 70% del control en PDVSA Petro Piar, antigua Ameriven, y Chevron el 30% restante.

En Petrocedeño, anterior Sincor, CVP tiene el 60%, la francesa Total el 30,32% y la noruega Statoil 9,67%. En el caso de las Empresas Mixtas cuya conformación es producto de los extintos convenios de exploración a riesgo, la participación accionaria quedó establecida así: en Petrosucre, antiguo Golfo de Paria Oeste y que constituye el primer proyecto petrolero costa afuera en el país, CVP tiene el 76% de las acciones, mientras que la empresa italiana tiene el 24% restante. En Petroparia, antiguo Golfo de Paria Este, CVP quedó con el 60%, Sinopec con el 32%, Paria con una participación del 8%. Dichos acuerdos se consolidan luego de que representantes de PDVSA Petro Piar y los socios de las empresas petroleras internacionales transitaran por un proceso de negociación y consenso, que comenzó por la toma del control de las operaciones en las empresas de la Faja, hecho que marcó un hito histórico importante para el país en el proceso de consolidación de la Plena Soberanía Petrolera.

Este proceso de conversión a empresa mixta estuvo acompañado de la absorción del personal técnico, obrero y administrativo de los extintos negocios de Asociación y Exploración a Riesgo y Ganancias Compartidas, con lo cual PDVSA Petro Piar logró captar a más de dos mil trabajadores de las antiguas empresas y contratistas. Las nuevas empresas mixtas continuarán sus procesos operativos, lo que representará una reivindicación de la soberanía petrolera de los hidrocarburos existentes en el suelo venezolano y el restablecimiento del valor económico de estos negocios para la nación, concebidos durante la nefasta apertura petrolera. También el Estado venezolano restituye el valor de las regalías y el impuesto sobre la renta, que hasta la fecha ha permitido la recuperación estimada en 5 mil 800 millones de dólares (Bs. 12,4 billones) en ingresos adicionales anuales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, debido a que no se plantean hipótesis y su finalidad es describir detalladamente el proceso de estudio.

Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación ¹⁴

3.2 Diseño de investigación

Según Sabino su objetivo es proporcionar “un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerla”.¹⁵

El diseño de la investigación se refiere a la manera, como se dará respuesta a las interrogantes formuladas en la investigación.

En este sentido, el diseño de investigación es no experimental transversal ya que la recolección de datos se hará, en un solo momento y tiempo determinado con la finalidad de describir su incidencia en un momento dado.

¹⁴ Fidias Arias. El proyecto de investigación. P. 25

¹⁵ Carlos Sabino. El proceso de investigación: una introducción teórico – practica. P. 91

3.3 Fases de la investigación

3.3.1 Primera fase: arqueo bibliográfico

En esta etapa se desarrolla la investigación documental o bibliográfica, para la recolección de la información necesaria para la configuración de las bases teóricas con el fin de conocer más a fondo todo lo referente a la documentación, centros de documentación e información.

3.3.2 Segunda fase

En esta fase se realiza la elaboración de la encuesta que de ser aplicada a la muestra seleccionada del total de la población de la empresa mixta PDVSA Petro Piar, con el fin de tener una idea del nivel de conocimiento y de lo importante que sería para ellos un centro de documentación e información.

3.3.3 Tercera fase

En esta fase se analizan los resultados obtenidos de las encuestas y su respectiva interpretación.

3.4 Población

La población según Fidias es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio.”¹⁶

La población a utilizar en este estudio y para la cual son válidos los resultados que se obtendrán de esta investigación está constituida por los operadores, técnicos, ingenieros y profesionales del área administrativa.

¹⁶ Fidias Arias. Ob. Cit.-p. 81

3.5 Muestra

De la población antes señalada se obtiene la muestra, en virtud de que la muestra, representa una parte de la totalidad de los sujetos de la investigación. De allí que es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población, a los fines de poder hacer generalizaciones de manera precisa.

La muestra según Fidias es” un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.¹⁷

Mientras que según Tamayo y Tamayo, la muestra “descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra”¹⁸

Dentro de este marco, la población es de 380 sujetos entre operadores, técnicos, ingenieros y profesionales del área administrativa con una muestra recogida de forma aleatoria de 150 sujetos.

3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Constituyen los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención de la información requerida para la investigación.

En este estudio, se empleará una serie de técnicas de recolección de la información, orientadas de manera esencial para alcanzar los fines propuestos, la observación y la encuesta.

Mientras que como instrumento para la recolección de datos se utilizará el cuestionario.

¹⁷ *Ibíd.*.-p. 83

¹⁸ M.Tamayo y Tamayo. El proceso de investigación científica. p. 18

Observación directa

Esta técnica el investigador la utiliza para recoger toda información por sus propios medios, en el momento justo en que sucedan los hechos, esto quiere decir que se recogen por medio de la observación y los procedimientos que se emplean en la empresa Mixta PDVSA Petro Piar.

Según Balestrini “a través de la observación directa cuando el investigador no pertenece al grupo y solamente se hace presente con el propósito de obtener la información, es útil porque trata de conocer hechos que de algún modo tienen un cierto carácter público, que no pertenece a la esfera de las conductas privadas”.¹⁹

La observación se refiere explícitamente a la percepción visual directamente de los hechos tal como se dan naturalmente. A través de esta técnica se evaluarán personalmente las actividades que se realizan en la empresa mixta PDVSA Petro Piar.

Encuesta

Con esta técnica, utilizando como instrumento el cuestionario, se elabora un estudio metódico de un grupo social con vista a un conocimiento objetivo de su realidad gracias a la obtención de datos fiables acerca de las actitudes, comportamientos y opiniones de los individuos que lo forman. Esta técnica facilita la recopilación de información y refleja en forma escrita la situación de la información en la empresa mixta PDVSA Petro Piar.

El cuestionario consta de cuatro (4) preguntas cerradas, que presentan alternativas de respuestas y cuatro (4) preguntas abiertas, donde las respuestas no están escritas y el informante expresa su opinión con libertad sobre la temática en cuestión, cuidándose su aspecto formal y metodológico.

¹⁹ Miriam Balestrini. *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. p. 36

3.7. Técnicas de análisis

Al obtener los resultados de la encuesta aplicada, se realizan los análisis a través de gráficos. Esto con la finalidad de analizar las respuestas dadas por la muestra encuestada, verificando que respondan a los objetivos del estudio y aptitud de los encuestados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo está dedicado al análisis e interpretación de los resultados obtenidos producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Las fuentes de los datos provienen de la aplicación del cuestionario y de la observación directa por parte del autor.

Ítem 1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un centro de documentación e información?

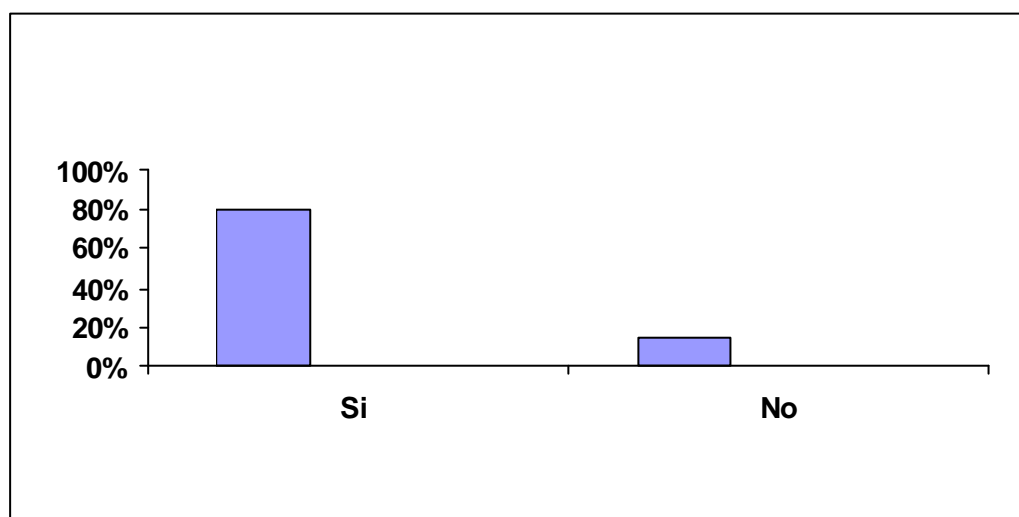


Gráfico 1. Nivel de conocimiento sobre centros de documentación e información

El 80 % contestó afirmativamente, esto significa que el 15% restante desconoce el término, es decir, no tiene nociones sobre centros de documentación e información. Esto significa que al tomarse la decisión de crearlo se debería realizar un programa de concientización, sensibilización y educación dirigido al personal a los fines de facilitar su desarrollo, operación y uso.

Ítem 2. ¿Estaría de acuerdo con que la empresa mixta PDVSA Petro Piar, contara con un centro de documentación e información, que se encargue del rescate, centralización, organización, análisis, recuperación y difusión de la información?

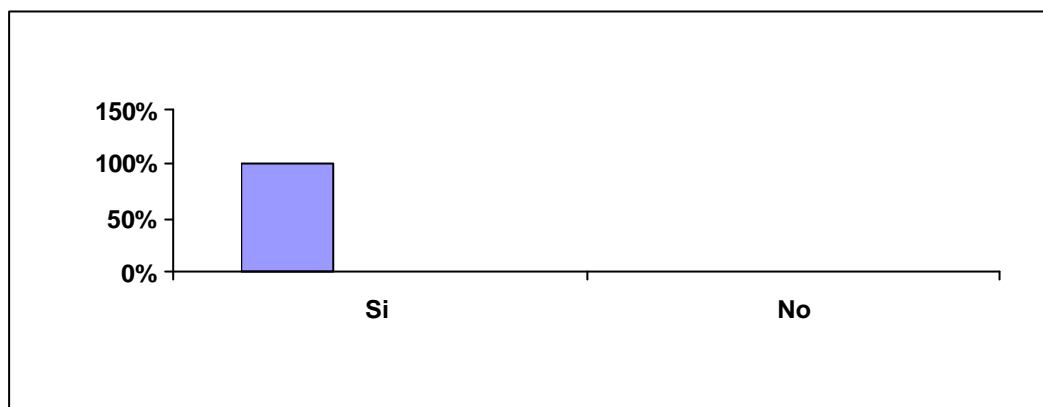


Gráfico 2. Acuerdo de contar con centro de información

Se puede observar que el 100% manifiesta estar de acuerdo con que la empresa disponga de un centro de documentación e información. Lo que indica que el personal tiene altas expectativas de solventar problemas de información, conocimiento y documentación mediante el referido centro.

Ítem 3. ¿Qué tipo de información considera usted de primordial importancia en un centro de documentación e información?

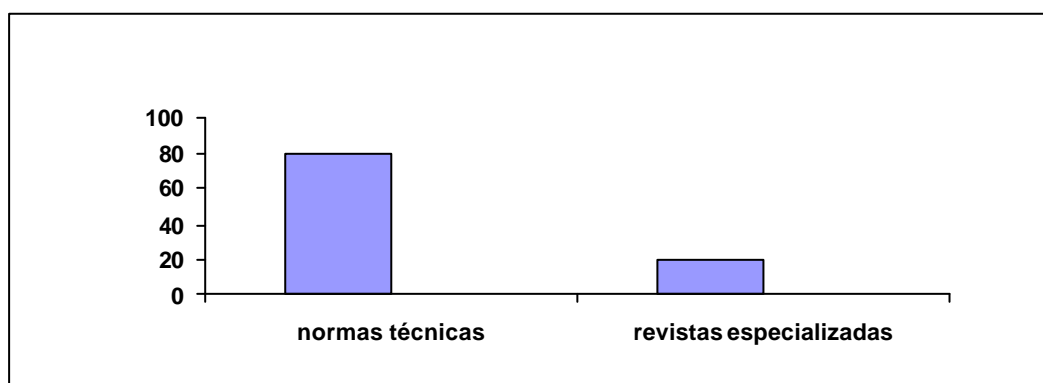


Gráfico 3. Tipo de información de importancia en un centro de documentación

El 80 % de los encuestados dice que el tipo de información primordial las, normas técnicas y un 20 % dice revistas especializadas, es decir, su interés es mayormente el aspecto normativo.

Ítem 4. Para aclarar dudas o adquirir nuevos conocimientos sobre el negocio petrolero, ¿Cuáles centros de información, bibliotecas, instituciones u otros organismos ha visitado en la búsqueda de información?

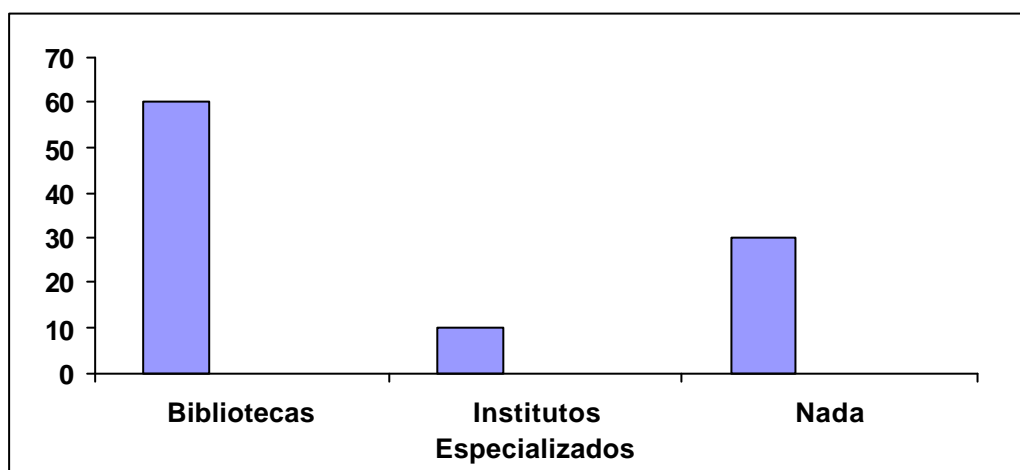


Gráfico 4. Sitios para búsqueda de información

Se puede observar que el 60% va a bibliotecas a buscar la información que necesita, un 10 % a institutos especializados y un 30% no va a ningún sitio a buscar información, y esto hace que su desempeño no sea igual a los que van a las bibliotecas. Estos valores indican que en la propuesta de un centro de documentación deben incluirse algunos servicios y facilidades que prestan las bibliotecas, pero estableciendo las diferencias entre estos dos conceptos.

Ítem 5. ¿A través de qué soportes consulta usted la información que necesita?

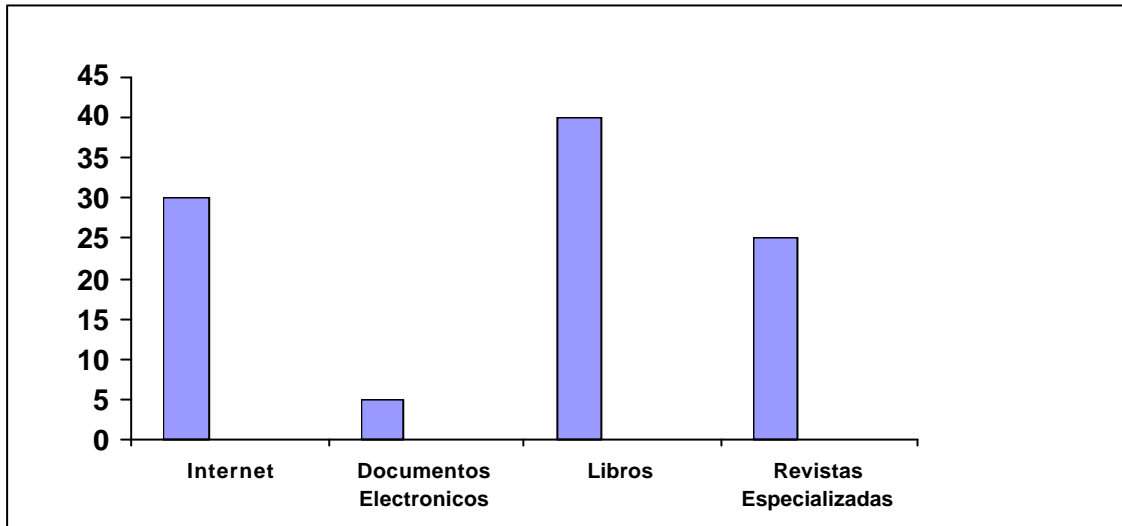


Gráfico 5. Fuentes consultadas para buscar información

Se puede observar que el 40 % de los encuestados utilizan los libros para consultar, el 30% utiliza Internet, un 25 % revistas especializada y sólo un 5 % documentos electrónicos. Lo que se traduce en un grado de utilización de medios o fuentes de información bastante uniforme en lo relativo a Internet, libros y revistas especializadas, condición que debe caracterizar el servicio a prestarse en este centro de documentación.

Ítem 6. ¿Qué servicios le gustaría que prestara el centro de documentación e información?

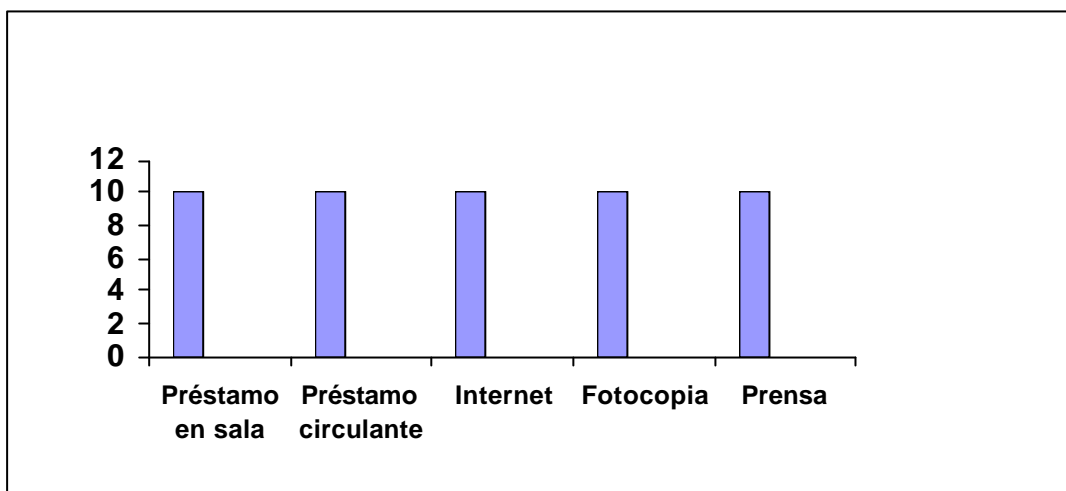


Gráfico 6. Servicios que prestará el centro de documentación e información

Se puede observar que el 100% de los encuestados consideran que se presten todos los servicios por igual en el centro de documentación e información: préstamos en la sala, préstamo circulante, fotocopias y prensa.

Ítem 7. ¿La falta de información actualizada le ha originado pérdida de tiempo?

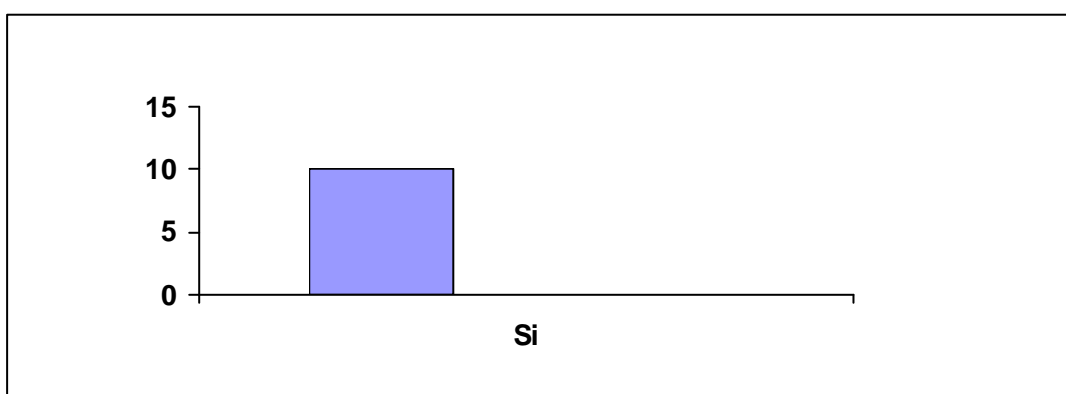


Gráfico 7. Falta de información origina pérdida de tiempo

El 100 % de los encuestados manifestó que la falta de información actualizada le ha originado pérdida de tiempo, lo cual justifica la creación del centro de documentación e información

CAPÍTULO V
PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA EMPRESA MIXTA
PDVSA PETRO PIAR

5.1 Objetivo general

Promover y difundir la información referente a la empresa, con el propósito de satisfacer las necesidades de información de los empleados de la empresa

5.2 Objetivos específicos

Determinar la necesidad de información del personal de la empresa para proporcionarles información relevante en forma ágil y eficaz.

Proveer información oportuna y actualizada.

Establecer redes de cooperación e intercambio de información y conocimiento con instituciones nacionales e internacionales afines para contribuir con la visibilidad de información.

Seleccionar la información técnica y administrativa relacionada con los planes, política, actividades implantadas en la dirección.

Promover conexión con bases de datos nacionales e internacionales.

5.3 Misión

Generar y proveer información oportuna, actualizada y adaptada a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

5.4 Visión

Ser una unidad de información especializada en todo lo concerniente a la empresa, con capacidad para brindar servicios y productos con nivel de excelencia mediante la incorporación de nuevas tecnologías.

5.5 Valores

Trabajo en equipo, actitud de servicio, profesionalidad, seguridad, responsabilidad, empatía, ética, honestidad, integridad, lealtad, respeto, libertad, justicia,

5.6 Funciones del centro de documentación e información:

Recopilar, organizar, controlar, analizar, conservar, recuperar y difundir la documentación.

Realizar el procesamiento de la documentación para su oportuna recuperación. Seleccionar y/o desarrollar un sistema para la automatización del manejo de información del centro de documentación e información.

Elaborar y actualizar los perfiles de necesidades de información de los usuarios.

Diseñar productos y servicios de información con valor agregado, acordes a los perfiles y necesidades expresadas por los usuarios.

5.7 Políticas en cuanto a las colecciones, los servicios y recursos:

Organización de los fondos de documentos.

Adquisición y selección de documentos acordes al

Relación entre los fondos de documentos y los programas de trabajo de la institución.

Conservación y duplicación de documentos.

Proporción de los recursos asignados a los diferentes fondos.

Prioridades para el servicio a los usuarios.

Acceso a los documentos.

Obligaciones del servicio al público.

Reclutamiento y selección del personal.

Funciones y evaluación de cargo.

Capacitación del personal.

Utilización de los recursos.

Relaciones con otros servicios de información nacionales, extranjeros e internacionales.

5.8 Servicios del centro de documentación e información

5.8.1 Elaboración de bibliografías

Para la elaboración de compilaciones bibliográficas y búsquedas retrospectivas sobre temas específicos se determinará previamente con el usuario los siguientes aspectos:

El tema y su grado de especificidad.

Alcance. Si es exhaustiva o selectiva.

Período que abarcará.

Idiomas accesibles al usuario.

Tipo de publicaciones a considerar.

El ordenamiento.

Fuentes utilizadas.

Resúmenes:

El servicio de resúmenes analíticos es uno de los más importante, facilita al investigador su tarea, ahorrándole tiempo y esfuerzo, además, le orienta hacia la consulta que le interesa.

La redacción del resumen debe ajustarse igualmente a normas de carácter internacional, relativas tanto a la forma de síntesis, como a los aspectos de redacción.

Directorio del personal docente, investigador y técnico de la organización

De acuerdo con el tema que el usuario esté investigando se le facilitará un directorio del personal docente, investigador y técnico de la organización para que le brinde la ayuda necesaria y pueda así completar su investigación.

Reprografía e impresión

La reproducción de materiales informativos y su entrega a los usuarios es uno de los servicios más importante que prestará el centro de documentación. El servicio está basado en la necesidad, por parte del usuario, de obtener copias de un documento original con fines de investigación o de estudio.

5.8.2 Servicio de pregunta-respuesta

Es el suministro de datos o informaciones específicas, o bien la respuesta a consultas técnicas.

El tiempo para dar el servicio varía según la complejidad de la pregunta se puede ofrecer respuestas inmediatas a corto plazo o a mediano plazo.

5.8.3 Difusión selectiva de información

Para que el servicio sea efectivo es aconsejable que se utilicen procesos automatizados, su propósito es mantener al usuario informado acerca de lo que está sucediendo en su campo.

Para el establecimiento de este servicio se utiliza un vocabulario controlado,

tanto para términos del índice como para los perfiles de usuario, con la finalidad de que el apareo de información pueda realizarse eficientemente.

5.8.4 Servicio de préstamo interno y circulante

Los usuarios podrán utilizar el material bibliográfico en la sala o se lo pueden llevar a su casa en calidad de préstamo circulante por un tiempo de tres días hábiles (esto sólo será para los usuarios internos).

5.8.5 Servicio de préstamo ínter bibliotecario

El centro de documentación e información, conjuntamente con otros centros de documentación e información especializados en el mismo tema, podrá hacer préstamos ínter bibliotecarios para así satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

5.8.6 Servicio de Internet

Los usuarios del centro de documentación contarán con acceso a Internet para hacer búsquedas de información de acuerdo al tema de su interés, información más actualizada, etc.

5.8.7 Servicio de consultas de bases de datos especializadas

Tendrán acceso a base de datos de su interés como Information Handling Services, Emerald, bases de datos de libros electrónicos a texto completo entre otras, que les servirán para ubicar artículos actuales, etc.

5.9 Recurso humano

Bibliotecólogo jefe (jefe de centro)

Requisitos mínimos exigidos (educación y experiencia)

- Graduado en una universidad reconocida con título de Licenciado en Bibliotecología.
- Curso de especialización en documentación e información preferiblemente del área técnica.
- Tres (3) años de experiencia como documentalista.

Conocimientos, habilidades y destrezas requeridos

- Dominio completo de los métodos y técnicas de trabajo en documentación e información.
- Familiaridad con la bibliografía primaria y secundaria, correspondiente al área de trabajo de la institución, forma de citarla y posibilidades de obtenerla.
- Conocimientos en las tareas de investigación y planificación.
- Conocimientos específicos sobre la organización de la documentación e información en el campo técnico pertinente y de centros de información y documentación afines.
- Rapidez mental, capacidad de decisión, habilidad para manejar personal, habilidad para relacionarse con otros funcionarios y público en general.
- Conocimientos de inglés técnico.
- Exactitud y precisión en el manejo de sistemas de información.

Características del trabajo

- Definir las políticas y objetivos del centro de documentación e información.
- Planificar, coordinar y supervisar los programas con miras a lograr los objetivos establecidos.
- Establecer la estructura orgánica que permita ejecutar los programas asignados.
- Establecer los procedimientos y métodos de la unidad, en materia de

documentación científico- técnica.

- Administrar y desarrollar los recursos humanos y financieros del centro de documentación e información.
- Seleccionar el personal.
- Elaborar el modelo de búsqueda (tesauro) de información del centro.
- Preparar los informes anuales del centro de documentación.

Documentalista

Requisitos mínimos exigidos (educación y experiencia)

- Graduado en universidad reconocida con título de Licenciado en Bibliotecología.
- Un año de experiencia en actividades de documentación.
- Conocimientos, habilidades y destrezas requeridos
- Dominio del campo técnico específico.

- Dominio de los métodos y técnicas del trabajo de documentación e información.
- Familiaridad con la bibliografía primaria y secundaria correspondiente al área de trabajo del centro.
- Exactitud, rapidez mental, buena memoria.

Características del trabajo

- Está bajo la dirección general, realiza trabajos profesionales de dificultad considerable, dirigiendo, coordinando.
- Organiza, coordina y supervisa las actividades técnicas y administrativas de un área de trabajo y asiste al jefe en las labores técnicas y administrativas.
- Supervisa la elaboración de las publicaciones del centro.
- Determina el valor documental de los materiales bibliográficos.
- Adiestra al personal a su cargo.

- Supervisa y asesora sobre los términos asignados como palabras claves o descriptores de los documentos procesados.

Asistente de documentación

Requisitos mínimos exigidos (educación y experiencia)

- Bachiller; más tres (3) años de estudios universitarios.
- Tres años (3) de servicio como asistente de biblioteca, más un curso introductorio de documentación e información.

Conocimientos, habilidades y destrezas requeridas

- Buen conocimiento de principios y técnicas de centros de documentación.
- Habilidad para interpretar correctamente catálogos, índices, guías.
- Habilidad para tratar cortésmente a los usuarios que acuden al centro.

Características del trabajo:

- Realiza trabajos de carácter técnico, bajo supervisión del documentalista.
- Lleva a cabo tareas bibliográficas sencillas.
- Recibir y codificar documentos para ser archivados.
- Mantener actualizado los registros sistemáticos.

5.10 Organización técnica del centro de documentación e información

5.10.1 Procedimiento

El primer paso será establecer las necesidades que requiere el centro, luego se van a elaborar los procedimientos para la adquisición, procesamiento y difusión de la información, siempre teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios reales y potenciales.

5.10.2 Selección y adquisición

La política de adquisición estará determinada por las necesidades de los usuarios y por los objetivos a cumplir por el centro dentro de la compañía

Los criterios para seleccionar los documentos serán establecidos en función de los costos, la calidad de información y servicios que prestará el centro.

5.10.3 Procesamiento analítico - sintético

Una vez recibidos y registrados los documentos, serán analizados desde el punto de vista de su forma y contenido. A través de las reglas de catalogación y tesauros.

El proceso comprende:

Elaboración de la descripción bibliográfica del documento, objeto de análisis, tomando los datos necesarios de la portada del documento.

5.10.4 La indización

Es uno de los pasos más importantes del procesamiento analítico-sintético consiste en la agrupación de los documentos según el contenido, materia, características, formas, etc.; en lenguaje documental.

5.10.5 El espacio físico

El espacio físico será distribuido de la siguiente manera:

50% para la colección

20% consulta

20% oficinas del personal

10% área de circulación

5.10.6 Iluminación

Se colocarán lámparas fluorescentes y el centro tendrá un área de luz natural.

5.10.7 Temperatura

La temperatura oscilará entre 16 ° C y 25° C y la humedad relativa dentro del 40% y 60%.

5.10.8 Mobiliario y equipo

Para el buen funcionamiento del centro de documentación e información se va a necesitar:

- 3 computadoras
- 3 escritorios
- 1 fotocopidora
- 1 scanner
- 1 impresora láser
- 5 sillas ejecutivas
- 5 mesas rectangulares
- 20 sillas simples

5.11 Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total
3	Computadoras intell Pentium 4 3.0	1.380 Bs.	4.140 Bs.
1	Fotocopiadora canon CLC	250 Bs.	250 Bs.
1	Scanner hp scanjet	268 Bs.	268 Bs.
1	Impresora láser Samsung	550. Bs.	550 Bs.
	<i>Mobiliario:</i>		
2	Archivo rodante	24.000 Bs.	48.000 Bs.
3	Escritorios	200 Bs.	600 Bs.
5	Sillas ejecutivas	60 Bs.	300 Bs.
5	Mesas	250 Bs.	1.250 Bs.
20	Sillas simples	30 Bs.	600 Bs.
	<i>Bibliografía:</i>		
1	Regla de catalogación angloamericana	600 Bs.	600 Bs.
1	Lista de encabezamiento de materias	1.400 Bs.	1.400 Bs.
TOTAL			57.958 Bs

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El personal de la empresa mixta PDVSA Petro Piar tiene necesidades y expectativas de información, conocimientos documentados, especialmente del área técnica, principalmente en lo relativo a normas técnicas.

La situación actual en la empresa mixta PDVSA Petro Piar en lo concerniente a la información y documentación se caracteriza por la ausencia de un centro de documentación e información, a pesar de que su personal tiene muchos requerimientos de información técnica que han tenido que satisfacer parcialmente mediante la consulta, de libros y revistas especializadas, en bibliotecas externas a la organización. Asimismo, la falta de un personal especializado en la empresa, un archivólogo para el archivo y un bibliotecólogo hace que haya un gran desaprovechamiento de la información, el material está desorganizado, y a veces hasta perdido por no tener una buena clasificación.

La propuesta del centro de documentación e información para la empresa mixta PDVSA Petro Piar, constituye una opción para mejorar la situación actual de información y documentación y una oportunidad de organizar toda la información para un mejor aprovechamiento, y para la prestación de un servicio de calidad y acorde con las necesidades actuales de información. Este centro de documentación será de suma importancia, como espacio de información documental especializado que alimente los conocimientos para la formulación de propuestas y proyectos de desarrollo y de investigación; contribuyendo así, no sólo en la proyección institucional de la empresa.

La estructura organizacional para la gestión de un centro de documentación e información para la empresa mixta PDVSA Petro Piar está conformada básicamente por un bibliotecólogo jefe (jefe de centro), un documentalista y un asistente de documentación física. Mientras que la estructura física del centro está integrado por

un mobiliario dimensionado para tal fin y cuyo espacio físico tendrá la siguiente distribución: 50% para la colección, 20% consulta, 20% oficinas del personal, 10% área de circulación.

Para la creación del centro de documentación e información, se deben tener los requisitos mínimos necesarios indicados en la propuesta, para que así pueda la empresa mixta PDVSA Petro Piar tener un buen funcionamiento.

RECOMENDACIONES

La empresa mixta PDVSA Petro Piar debe analizar la propuesta producto de este estudio a los fines de crear de un centro de documentación e información necesidades y expectativas de información, conocimientos documentados; y mejorar la situación actual.

Luego de finalizado el presente estudio el autor propone las siguientes recomendaciones:

- Presentar la propuesta ante el Gerente General, para su apropiación y financiamiento.

- Disponer de un espacio para el centro de documentación e información

- Ejecutar el diseño por etapas de implementación

- Crear una base de datos que garantice el almacenamiento y recuperación de la información.

- Unificar criterios de clasificación y catalogación.

- Contratar al personal especializado para el buen funcionamiento del centro de documentación e información.

- Realizar un horario corrido para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, N. La documentación y sus tecnologías.- Madrid: Pirámide. 1994.
- Arias, F. El proyecto de investigación.- Caracas: Editorial Episteme. 2006.
- Álvarez, Á.. Propuesta para la creación de un centro de documentación y análisis de la información en la Escuela de Bibliotecología y Archivología.1992. - Tesis (Licenciatura en Bibliotecología).- Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología.
- Balestrini, M. Como se elabora el proyecto de investigación.- Caracas: Editorial BL Consultores Asociados.2001
- Bonilla, C. La comunicación, función básica de las relaciones públicas. 2da. Edición. Trillas. México.2001
- Coll Vinent, R. Curso de documentación. Madrid: Dossat. 1997.
- Davenport. T, Thomas; Prusak, Laurence. Conocimiento en acción. Editorial: Prentice Hall, España.1998
- Duran, I. Propuesta para la creación del centro de documentación e información Técnica para la Dirección de Proyectos del Vice-Ministerio del Desarrollo Urbano (MINDUR), adscrito al Ministerio de Infraestructura.2000.
- García Moreno, R. Metodología para abordar un proyecto documental en la empresa. Revista de documentación Vol. 21.2005.
- Garelli, Zabdi. Creación de un centro de documentación e información para la Facultad de Ciencias.2003.
- Glass, D InfoSec: Los diez dominios de la InfoSec: Los diez dominios de la Seguridad Informática. Argentina. Presentación de Clarín.com y Enterprise Risk Management.2003.
- Guinchat, Claire y Michel Menou. Introducción general a la ciencia de la información y la documentación. - 2 ed.-Paris: UNESCO.1990.
- Hernández, Sampieri, R Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. 1990.
- Hernández, W. Diccionario histórico del libro y de la biblioteca. Madrid: Royo.1982.

Hernández López MT, Guerrero Ramos L Conceptos y evaluación histórica de la gerencia de información y la gerencia de recursos de información. Cienc Inform 1996.

López Yépez, Manual de información y documentación.- Madrid: Pirámide. 1996.
_____. Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación.- Madrid.2001.

Méndez, M. Un Lineamiento Estratégico para la Gestión del Conocimiento. Estado da Bahía. Trabajo Fin de Master en Administración de Empresas y Comercio Internacional. 2002.

Morales, Carmen Marrero y Agüero (1999) en Acta Científica Venezolana, Vol. 50, Suplemento No. 1, 66-70 1999.

Nosnik, A. Comunicación y Gestión Organizacional, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Facultad de Comunicación Social.1996.

Robins, S. Comportamiento organizacional. Prentice-Hall. Décima Edición. Pearson Educación de México.2004.

Sabino, C. El proceso de investigación.- Caracas: Editorial Panapo.1992.

Sánchez, D. Planteamiento, organización y administración de centros de documentación. 1999.

Tamayo, M. (El proceso de investigación científica.-México: Limusa.2001.

UNESCO Manual para el establecimiento de unidades de documentación.1990.

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuestionario

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un centro de documentación e información?

Si_____ No_____

2. ¿Estaría de acuerdo con que la empresa mixta PDVSA Petro Piar, contará con un centro de documentación e información, que se encargué del rescate, centralización, organización, análisis, recuperación y difusión de la información?

Si_____ No_____

3. ¿Qué tipo de información considera usted de primordial importancia en un centro de documentación e información?

4. Para aclarar dudas o adquirir nuevos conocimientos sobre el negocio petrolero, ¿Cuáles centros de información, bibliotecas, instituciones u otros organismos ha visitado en la búsqueda de información?

5. ¿A través de qué soportes consulta usted la información que necesita?

Internet_____

Bases de datos on line _____

Documentos electrónicos_____

Libros_____

Manuales, estudios_____

Revistas especializadas_____

Otros_____

Especifique cuál(es) : _____

6. ¿Qué servicios le gustaría que prestara el centro de documentación e información?

Préstamo en sala_____

Préstamo circulante_____

Internet_____

Bases de datos On line

Digitalización

Fotocopias, impresiones, ploteo de planos, elaboración de CD

7. ¿La falta de información actualizada le ha originado perdida de tiempo?

8.Sugerencias:

Gracias