

Titulo: La Gestión del conocimiento en el Centro de Información y Gestión Tecnológica-Guantánamo.

Title: The Management of the knowledge in the Center of Information and Technological Management-Guantanamo.

Autor: *Ing. Jeorbel Galano Fonseca, Consultor*
Lic. Marvelis Vargas Leyva, Consultor

Entidad: Centro de Información y Gestión Tecnológica Guantánamo

Dirección: Ahogados No 14 e. 12 y 13 Norte, Guantánamo.

Teléfono: 381602

Correo electrónico: jeorbel@ciget.gtmo.inf.cu

Resumen

Este trabajo fue desarrollado en el Centro de Información y Gestión Tecnológica Guantánamo (CIGET-GTMO), entidad encargada de ejecutar y controlar la Política Nacional de Información y Gestión del Conocimiento en la Provincia Guantánamo. Tiene como objetivo mostrar las acciones realizadas por el CIGET-GTMO para alcanzar el logro de esta política, para lo que se realizó un diagnóstico encaminado a conocer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que brinda el entorno, así como se detallan las acciones que se han implementado para coadyuvar al cumplimiento de la misma, fundamentalmente aquellas que descansan en la competencia y el conocimiento de las personas de nuestra organización.

Summary

This work was developed in the Center of Information and Technological Administration of Guantánamo (CIGET-GTMO), entity in charge of executing and to control the National Politics of Information and Administration of the Knowledge in the County of Guantánamo. It has as objective to show the actions carried out by the CIGET-GTMO to reach the achievement of this politics, for this reason was carried out a diagnosis guided to know the weaknesses, threats, strengths and opportunities that offers the environment, as well as the actions that have been implemented to cooperate to the execution of the same one are detailed, fundamentally those that rest in the competition and the knowledge of people of our organization.

Introducción

Las organizaciones viven hoy cambios trascendentales que hacen que estas se enfoquen hacia la mejora de la calidad de sus procesos y productos a través de la innovación, la diferenciación, y el aprendizaje constante para satisfacer o exceder las necesidades de sus clientes, cumplir con mayor éxito sus compromisos con la sociedad en general y mantenerse en el mercado.

Las entidades de interfase juegan en esto un papel fundamental, pues propician en su actuar la introducción de los conocimientos generados por la ciencia y la tecnología en las organizaciones de forma más acelerada y efectiva para que estas creen las capacidades y las habilidades necesarias a fin de que estos conocimientos se conviertan en nuevos procesos, productos y servicios.

Los Centros de Información y Gestión Tecnológica en Cuba participan en la introducción de los resultados generados por la ciencia y la tecnología en las organizaciones productivas. Entonces se hace necesaria una adecuada gestión del capital humano y por ende del conocimiento que este posee en función de compartirlo con nuestros clientes con el fin de alcanzar resultados de excelencia para ambas partes.

Por estas razones se hace este trabajo con el objetivo de determinar el estado actual de los procesos de gestión del conocimiento en el CIGET-GTMO y como estos inciden en los resultados de la organización.

Los objetivos de este trabajo son los siguientes:

- Diagnosticar el estado actual de la Gestión del Conocimiento en el CIGET-GTMO.
- Proponer las acciones que permitan mitigar las problemáticas encontradas en el diagnóstico y utilizar las potencialidades existentes.

Desarrollo

El Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET-GTMO) Pertenece al Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT), del Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) y fue creado por la Resolución 119/99 de la ministra Rosa Elena Simeón. Está ubicado en la Calle 13 de Junio # 14 e/ 12 y 13 Norte, Reparto Caribe, de la ciudad de Guantánamo. Sus oficinas tienen como medios de acceso y comunicación los telefonos: 38 1196, 38 1139 y 38 3447, fax 38 1602 y correos electrónicos: director@ciget.gtmo.inf.cu y comercial@ciget.gtmo.inf.cu.

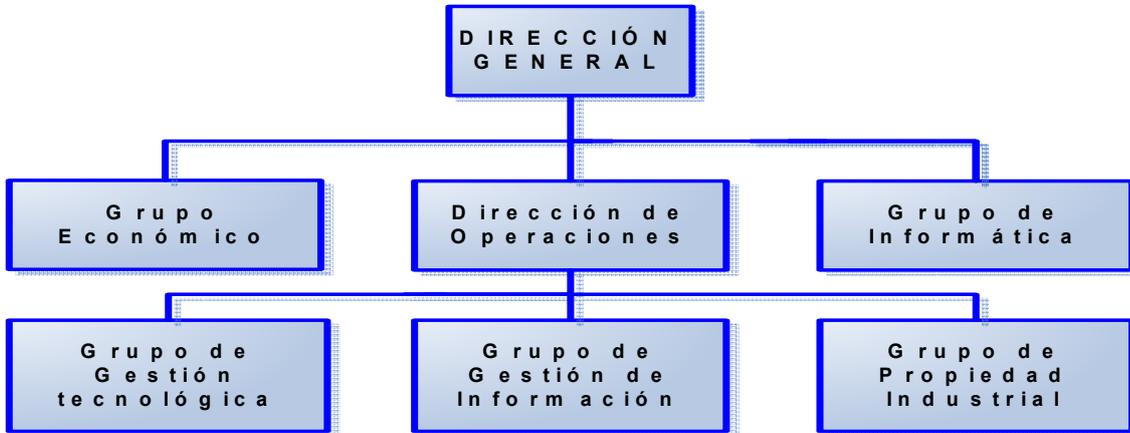
Tiene como **Misión**: Ofrecer productos y servicios de información científico-tecnológica, desarrollo profesional y consultorías integrales en apoyo a la gestión de la innovación y del conocimiento, orientados a satisfacer las necesidades de los actores del Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica “.

Y como **Visión**: Es una organización potenciadora del desarrollo, con capacidad innovadora y reconocido prestigio por la calidad e integralidad de nuestros servicios de información y consultoría, en apoyo a la ciencia y a la innovación.

Los principales **servicios** que ofrece están dirigidos a:

- Búsquedas especializadas de información y aseguramiento informativo a proyectos de investigación, empresariales y educacionales.
- Consultorías y asesorías en implementación de Sistemas de Gestión de Información, Tecnológica, Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Capital Humano, Propiedad Intelectual y Medio ambiente.
- Acceso a bases de datos, bibliotecas virtuales y fuentes de información especializadas tanto nacionales como extranjeras.
- Estudios de mercado y de inteligencia empresarial y corporativa.
- Formación y capacitación en materias específicas de la Gerencia de la Ciencia, Innovación tecnológica y el Medio Ambiente.

Estructura organizativa.



Capital Humano.

Categorías	Cantidad de Trabajadores	Género		Grado escolaridad
		M	F	
Dirigentes	1	-	1	Superior
Técnicos	29	7	22	Superior
Servicios	2	1	1	Secundario
Técnicos en adiestramiento	5	-	5	Medio- Superior
Total	37	8	29	Medio-Superior

Procesos que se realizan en la entidad



Resultados del diagnóstico.

Para conocer el estado actual del CIGET, con respecto a la gestión del conocimiento se realizó un diagnóstico. Se utilizaron las técnicas de observación, análisis de contenido y encuestas. Se aplicaron encuestas (**Ver Anexo A**) a 25 trabajadores de la entidad para conocer el grado de conocimiento de los mismos en materia de gestión del conocimiento, así como el grado de importancia que le confieren, los recursos con que contamos para ello y los beneficios que reporta a la entidad con el objetivo de determinar las fuerzas actuantes dentro y fuera del centro. Además se realizaron varias sesiones de trabajo en grupo con el objetivo de determinar las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades y evaluar las alternativas de solución a los problemas encontrados.

Observaciones y análisis de contenido:

Estas técnicas permitieron constatar los principales recursos y herramientas con que cuenta el CIGET-GTMO y que construyen áreas de mejora potencial para la Gestión del Conocimiento, los cuales son:

- **Biblioteca Especializada:** El centro cuenta con una biblioteca científico técnica que brinda servicios tradicionales y búsqueda de bibliografía, prestamos internos, externos y interbibliotecarios.
- **Biblioteca Electrónica:** El Ciget posee una Biblioteca electrónica que incluye bibliografía en temáticas de Gestión del Conocimiento, Medio Ambiente, Capital Humano, Calidad, Innovación, entre otros.
- **Revista Electrónica:** Se administra la Revista Hombre, Ciencia, y Tecnología, especializada en la difusión de resultados de investigaciones que reflejen la actividad de

todas las ramas de las ciencias y promueva el intercambio de conocimientos a escala nacional e internacional, fundamentalmente en América Latina y el Caribe.

- **Intranet:** La totalidad de las computadoras de la entidad están enlazadas a través de la intranet que entre otros servicios cuenta con un FORO DE DISCUSIÓN para estimular a compartir el conocimiento entre los trabajadores del centro.
- **Servicios asociados al FORUM:** Se brindan servicios de asesoría, capacitación, búsqueda de información y acceso a bases de datos del Forum de Ciencia y técnica y contamos con un especialista encargado de atender el Forum de Ciencia y técnica en el territorio.
- **Servicios de asesoría a empresas:** Cuenta con un equipo de consultores competentes que brindan servicios especializados de consultoría a empresa y organismos.
- **Proyectos:** Esta insertado en proyectos importantes, Ej. Proyecto Nacional de la Red de las Ciencias, Base de datos sobre información de desastres ocurridos en la provincia Guantánamo.

Encuestas:

Las encuestas aplicadas a los trabajadores del CIGET arrojaron los resultados siguientes:

Sobre el grado de conocimiento de los trabajadores:

- El 92 % de los trabajadores conocen que es Gestión del conocimiento.
- Solo el 38 % de los trabajadores han recibido acciones de formación sobre gestión del conocimiento.
- Saben como gestionar el conocimiento en su área de trabajo el 30 %.
- Solo conocen las herramientas que tiene el CIGET para gestionar el conocimiento el 23 % de los evaluados.

Acerca de la Importancia de la gestión del conocimiento:

- Todos los trabajadores reconocen que es necesario implementar en el CIGET un sistema para gestionar el conocimiento.
- El 92 % reconoce que en los objetivos estratégicos se trata la gestión del conocimiento.
- La prioridad de desarrollar un sistema para gestionar el conocimiento lo reconocen el 84 % de los encuestados.

De los recursos para gestionar el conocimiento:

- El 38 % de los evaluados plantean que los planes de formación no incluyen suficientes temas de gestión del conocimiento y el 62 % que lo incluyen, pero no satisfacen totalmente las necesidades.
- Con respecto a las tecnologías para el apoyo a la gestión del conocimiento, el 54 % dice que son insuficientes y el 46 % plantea que satisfacen medianamente las necesidades.
- Consideran como suficiente la base bibliografía en temas de gestión del conocimiento en cuanto a cantidad el 46 % y no conocen la bibliografía existente en la entidad el 54 %.
- El 15 % considera que la bibliografía existente en la entidad sobre gestión del conocimiento está actualizada, el 13 % que no y el 72 % no conoce si esta actualizada.

Sobre los beneficios de implementar un sistema de gestión del conocimiento:

- El 100 de los encuestados reconoce que permite la creación de capacidades en las entidades asesoradas para gestionar el conocimiento, que estimula al crecimiento de la competitividad de las empresas, eleva la competencia del personal, trae consigo un incremento en la calidad de los servicios e incide en los niveles satisfacción de los clientes.

Los encuestados plantean además que es necesario desarrollar un sistema para gestionar el conocimiento por qué:

- Nuestro mayor valor radica en el conocimiento de nuestros trabajadores, de ahí que poder gestionar y poner al servicio de todos ese saber, nos beneficia como institución y como personas para ser mas competentes en lo que hacemos.
- El centro esta llamado a ser el líder de la información y el conocimiento en la provincia así como ayudar en su gestión al resto de las entidades
- Permitiría compartir los conocimientos adquiridos en los servicios brindados a diferentes empresas e instituciones para estimular al desarrollo profesional e intelectual de todos los miembros de la entidad.
- Garantiza una mayor eficiencia y eficacia en los servicios prestados, ya que el conocimiento es la base para el éxito de cualquier proceso o servicio y sin el seria difícil alcanzar niveles de calidad de excelencia.

Sugirieron tener en cuenta, para la gestión efectiva del conocimiento en la entidad:

- Estimular la producción científica del personal, y su participación en eventos.
- Promover la obtención de grados científicos como una estrategia de la entidad.
- Desarrollar cursos de capacitación y eventos para mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Medir el grado de conocimiento del personal para sobre esa base proyectar el proceso de Gestión del Conocimiento.

Análisis de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades se detalla a continuación:

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>F.1 Capital humano competente con categoría docente y científica. F.2 Experiencia en el apoyo al Forum de Ciencia y técnica. F.3 Dominio del mercado para los servicios de consultoría científico-técnicos en el territorio. F.4 Ser la representación provincial de la OCPI F.5 Existen planes para lograr la superación profesional del personal a todos los niveles F.6 Existencia de un sistema de gestión de calidad y propiedad industrial. F.7 Poseer espacios para la divulgación del conocimiento.</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>D.1 Deficiente base técnico-material. D.2 Condiciones ambientales de los puestos de trabajo inadecuadas. D.3 Insuficiente integración entre los grupos de trabajo. D.4 Insuficiente capacidad de almacenamiento de la información en soporte plano.</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Demandas por el Perfeccionamiento Empresarial. O2. Apoyo de reguladores, colaboradores y aliados. O.3 Mercado amplio y en desarrollo. O.4 Nuevas posibilidades de financiamiento de la innovación empresarial. O.5 Necesidad de asesoría en decisiones ambientales de ciencia y técnica.</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A.1 Incipiente régimen de competencia empresarial territorial. A.2 Escasa autonomía empresarial efectiva. A.3 Difícil acceso a capacitación extraterritorial. A.4 Escasa cultura en materia de gestión del conocimiento en el sector empresarial.</p>

Conclusiones.

Del análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado se concluye que:

- Se hace necesaria la implementación de un sistema para la gestión del conocimiento en el CIGET-GTMO.
- Aunque en la entidad existen herramientas para la gestión del conocimiento no todos los miembros de la misma las utilizan de forma eficaz, por lo que se hace necesario que sean capacitados en la aplicación de las mismas.
- Los recursos disponibles en la organización para el apoyo a la gestión del conocimiento aún son insuficientes.
- El CIGET-GTMO, tiene un amplio mercado en desarrollo para la realización de servicios de consultoría científico-técnicos en el territorio.

Recomendaciones.

Para darle solución a las problemáticas detectadas en el diagnóstico se proponen entre otras, implementar las acciones siguientes:

- Incluir en el plan de capacitación de la entidad temas que aborden la gestión del conocimiento.
- Capacitar a los trabajadores en el uso de las herramientas con que cuenta la entidad para gestionar el conocimiento.
- Priorizar las inversiones para mejorar las condiciones de trabajo y adquirir el equipamiento tecnológico que se necesita.
- Lograr una mayor integración entre los centros de investigación del territorio, el CIGET y las empresas para fomentar la introducción de los resultados de la ciencia y la técnica en las entidades asesoradas convirtiendo estos en nuevos procesos, productos y servicios
- Promover la integración entre los diferentes grupos de trabajo del CIGET.
- Estimular el desarrollo del capital humano del CIGET a través de incorporación de los trabajadores a acciones de formación para la obtención de grados científicos.
- Realizar acciones de capacitación dirigidas a promover en el sector empresarial la formación de una cultura en materia de gestión del conocimiento, innovación tecnológica, calidad, etc.
- Promover en el personal del CIGET y los clientes una cultura de la protección legal de los valores del conocimiento creados por su esfuerzo científico y tecnológico.
- Realizar alianzas estratégicas fuera del territorio con otras entidades que desarrollen acciones en gestión del conocimiento y la innovación.

Referencias bibliográficas.

- Caracho José María. Cómo implementar un Programa de Gestión del Conocimiento (2005).
- Faloh Bejerano, Rodolfo. Gestión de la innovación.
- Hernando Zorrilla. La Gerencia del Conocimiento y la Gestión Tecnológica.
- Pérez Rodríguez, Yudit. La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial.
- López Núñez, Arnaldo. El Sistema Integral Gestión de Conocimientos como parte indispensable para la competitividad *Empresarial*.

- *Suárez Torra, Aymé.* Aplicación de la gestión del conocimiento en un centro de I+D+I. Congreso Internacional de Información 2008.
- Sabino de Arana. Gestión del conocimiento en los proyectos de innovación. www.idom.es/innova.
- Stanislav Ranguelov. Gestión de la Información como elemento de la Gestión del Conocimiento.

Anexo A: Encuesta para evaluar la gestión del conocimiento.

Estimados colegas esta encuesta tiene como objetivo conocer sus opiniones acerca de los procesos de gestión del conocimiento en el centro. Se entiende como gestión del conocimiento a *las actividades que realiza la organización para generar, reunir, compartir y aplicar el conocimiento con el fin de aprovecharlo y contribuir al éxito y desarrollo de la misma.*

Grado de conocimiento	Si	No
Conozco que es gestión de conocimiento		
He recibido acciones de formación sobre gestión del conocimiento		
Se como gestionar el conocimiento en mi área de competencia		
Conozco las herramientas que tiene el CIGET para gestionar el conocimiento		
Importancia de la gestión del conocimiento	Si	No
Considero que es necesario implementar en el CIGET un sistema para gestionar el conocimiento		
En nuestra entidad hay objetivos de trabajo vinculados a la gestión del conocimiento		
Es una de nuestras prioridades desarrollar un sistema para gestionar el conocimiento.		

Si su respuesta es positiva diga el por qué:

Recursos para gestionar el conocimiento	Suficientes	Medio	Insuficientes
Los planes de formación o capacitación actuales incluyen temas de gestión del conocimiento.			
Se cuenta con los medios para el apoyo a la gestión del conocimiento (computadoras, medios de transporte, etc.)			
	Si	No	No se
La bibliografía existente en la entidad sobre gestión del conocimiento es suficiente en cuanto a cantidad.			
La bibliografía existente en la entidad sobre gestión del conocimiento está actualizada.			

Considera usted que implementar un sistema de gestión del conocimiento en el CIGET, aportaría los beneficios siguientes:	Si	No	A veces
Permite la creación de capacidades en las entidades asesoradas para gestionar el conocimiento			
Estimula al crecimiento de la competitividad de las empresas			

Eleva la competencia del personal			
Trae consigo un incremento en la calidad de los servicios			
Incide en los niveles satisfacción de los clientes			

Que otros aspectos además de los anteriormente evaluados ustedes consideran importantes a tener en cuenta para la gestión efectiva del conocimiento en la entidad: