

## **Modelo teórico para el desarrollo del aprendizaje organizacional en el contexto de los nuevos paradigmas de la sociedad de la información.**

---

**MSc. Ognara García García**

Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información;  
Universidad de Camagüey  
Carretera Circunvalación Norte Km51/2 CP. 74 650  
Camagüey- CUBA. Teléfono 53 32 26 2332. Fax. 53 32 28 20

Email: [ognara.garcia@reduc.edu.cu](mailto:ognara.garcia@reduc.edu.cu)

### **RESUMEN**

El sector empresarial tiene características específicas por estar unido al desarrollo social de los países, es uno de los más poderosos en cuanto a la generación y consumo de información y por ende, con mayor nivel de aprendizaje y una elevada cultura informacional que debe ir aparejada con los sistemas formales de información (tecnología), el conocimiento común, los sistemas de información de los individuos (aptitudes) y la ética de la información. Los profesionales de la información tienen espacios importantes que atender dentro de este sector, para desarrollar proyectos de alfabetización informacional pero vinculados a servicios eficientes y con un fuerte valor agregado de información que dé respuestas concretas a sus problemas. Es por ello que el presente trabajo tiene como objetivo proponer un modelo teórico con acciones, herramientas y mecanismos de implementación que condicionan el funcionamiento de la empresa y el comportamiento de las personas y grupos que la integran, para favorecer el aprendizaje y el cambio permanente.

Palabras claves: aprendizaje organizacional, competencias, cultura informacional.

### **SUMMARY**

The managerial sector has characteristic specific to be together to the social development of the countries, it is one of the most powerful as for the generation and consumption of information and for ende, with bigger learning level and a high culture informacional that he/she should go harnessed with the formal systems of information (technology), the common knowledge, the systems of the individuals' information (aptitudes) and the ethics of the information. The professionals of the information have important spaces that to assist inside this sector, to develop projects of literacy informacional but linked to efficient services and with a strong added value of information that gives concrete answers to their problems. It is for it that the present work has as objective to propose a theoretical model with actions, tools and implementation mechanisms that condition the operation of the company and the behavior of people and groups that integrate it, to favor the learning and the permanent change.

**Key words:** organizational learning, competitions, culture informacional.

### **Introducción**

Las tecnologías de la información y las comunicaciones están presentes en todos los campos de la actividad humana y el sector empresarial no es la excepción, aunque con distintas percepciones respecto al uso y manejo de la información, no obstante debemos aseverar que dicha tecnología sólo son herramientas que propician un incremento y diversificación de datos e información dentro de una nueva forma de organización y transmisión de la información en lo que se precisa desarrollar las habilidades para la búsqueda y explotación inteligente de la información, su conversión en conocimiento y la rápida aplicación de ese nuevo conocimiento.

(MARÍ SÁEZ 1998) identifica cinco rasgos de la tecnología de la información:

- La información se constituye en la materia prima; las nuevas tecnologías están concebidas para actuar sobre la información y de esta manera sacar de ella la máxima rentabilidad.
- Los efectos de las nuevas tecnologías de la información tienen una gran capacidad de penetración en la vida social.
- La interconexión de todo el sistema que utiliza estas relaciones: la configuración de redes (económicas, empresariales, académicas, etc.) es la concreción de esta lógica.
- El paradigma de de la tecnología de la información se basa en la flexibilidad.
- La convergencia creciente de tecnologías específicas se da en un sistema altamente integrado.

Mientras que (CORNELLA, ALFONS 2000) expresa “Las organizaciones y las personas se enfrentan a la necesidad de gestionar la información de manera eficiente. La desproporción entre el volumen creciente de información a la que se tiene acceso y la escasa disponibilidad de conocimiento, expone a las organizaciones e individuos a un mayor riesgo de caer en la parálisis informativa. Las organizaciones que pretenden sobrevivir en la sociedad del conocimiento, deberán incrementar su capital intelectual además de diseñar y aplicar nuevas estrategias de generación de conocimiento”

El desarrollo de las habilidades informativas ha sido un tema al que se ha venido dando una atención prioritaria desde hace aproximadamente una década. Aunque hoy se empieza a reconocer la importancia de incorporar la formación para la información en todos los niveles, la lectura de artículos referidos a las competencias informacionales la señalan como un reto en el sector empresarial centrados en el aprendizaje que requieren de una mayor autonomía para la toma de decisiones. Desde la perspectiva empresarial, implica facilitar el acceso a información y nuevos conocimientos que propicien aprendizaje, mediante los recursos de información en formato convencional y digital (libros, artículos, base de datos, enciclopedias, etc). Es por ello que el presente trabajo tiene como objetivo proponer un modelo teórico con acciones, herramientas y mecanismos de implementación que condicionan el funcionamiento de la empresa y el comportamiento de las personas y grupos que la integran, para favorecer el aprendizaje y el cambio permanente.

### **Fundamentación de la propuesta del modelo teórico**

El desarrollo de las tecnologías, conjuntamente con el de los medios de comunicación han traído consigo el exceso de información que se traduce en un atañido de información disponible, llamada por los especialistas como **infoxicación**, que en inglés se denomina information overload (sobrecarga informacional) y a su vez origina la llamada angustia de la información (técnicamente denominada síndrome de fatiga informacional). Por eso la infoxicación es un problema real de la sociedad actual, con el que hay que enfrentarse como un problema sociocultural y así lo plantea (CORNELLA, ALFONS. 2002), en un análisis sociológico realizado por él, donde deja claro que cada día se tiene mayor cantidad de información de la que se puede manejar, y por tanto no se logra el tiempo para absorber toda la información que se produce, es por eso que en el caso de las empresas, estas deben plantearse tanto las formas de proceder, como también desarrollar instrumentos que les permitan informarse mejor; para así reducir el ruido informacional, que se produce a través del exceso de información.

Las Bases generales para el perfeccionamiento empresarial, aprobadas por el Decreto Ley 187, de 1998, es un documento que constituye una metodología para orientar a la empresa a diseñar su propio sistema organizacional y específicamente en el subsistema XIV, dedicado a estructurar la información interna, en el se definen las características y las funciones que cumple la información en la empresa, pero no aclara: Según expresa (ARTILES VISBAL *et al.*)

- Cómo se estructura el flujo de información de la empresa perfeccionada.
- Qué información es pertinente al sistema de toma de decisiones.
- Cómo se organizan los documentos para su archivo y localización.
- Cómo debe estructurarse la información a nivel de intranet.
- Cómo deben organizarse y administrarse los contenidos a partir de los documentos que va generando cada uno de los subsistemas.
- Cómo organizar el sistema de información para que llegue a cada miembro de la organización y genere intercambio y nuevo conocimiento.

Cada vez es más claro la evidencia de que el empresario debe poseer ciertas competencias informacionales que son el fundamento de una vida efectiva y productiva dentro de la organización para llevar a acabo los procesos y servicios que deben caracterizar a una empresa a partir de las tendencias internacionales y en línea con la PNI, y las bases generales para la gestión del conocimiento.

Estas competencias son el conjunto de conocimientos, capacidades (condiciones naturales) y habilidades necesarias para la interacción con la información y la potenciación de ellas, tributan el aprender como filosofía, el pensamiento crítico como estrategia de aprendizaje y la alfabetización informacional como modalidad de proceso formativo. (GOMEZ 2005)

### **Definición del modelo**

Esquema teórico del proceso de organización, procesamiento y evaluación de la información de la empresa en perfeccionamiento, integrado por el conjunto de competencias informacionales que debe poseer el empresario. Define y

propone un grupo de actividades y herramientas para mejorar el aprendizaje organizacional.

### **Objetivo general.**

El modelo va dirigido fundamentalmente a los empresarios con el objetivo de desarrollar y adquirir las habilidades necesarias para el **acceso, uso y manejo** de la información, la mejora de su calificación y a los responsables de la formación de dicho empresario para lograr un uso racional de la información y adaptarlos mejor a las demandas del medio profesional.

### **Estructura del Modelo**

El presente modelo se ha desarrollado en tres fases:

#### **FASE I. Identificación de las competencias informacionales en la organización. Esta primera fase se ha completado en dos niveles:**

**Nivel I:** ha consistido en la relación de competencias propias a la organización.

**Nivel II:** ha consistido, en la inclusión de nuevas habilidades que no están contempladas, en el ámbito profesional de la organización pero se entiende que son necesarias en el entorno.

#### **a) Propuesta de una metodología para el desarrollo de habilidades que relaciona un conjunto de competencias informacionales básicas que debe poseer las organizaciones.**

La metodología, se fundamenta en la concepción de algunas experiencias metodológicas existentes que están dirigidas al logro del objetivo propuesto de esta investigación entre las que se revisaron la referente a: *Medición y Mejoramiento de la Productividad y Competencia Clave, Desarrollo de un Currículum en base a competencia (AMOD), Certificación y validación profesional bajo el enfoque de Competencia Laboral, Análisis Funcional por Competencia Clave Noel Angulo 2006*. Estas experiencias metodológicas desarrolladas en contextos corporativos ofrecen grande ventajas al punto de desarrollar a través de las mismas una mejor calidad en el desempeño laboral de sus trabajadores, permite además evaluar sus recursos humanos para ocupar los puestos en la empresa al facilitar y reducir los costos en la contratación, además de apoyar el proceso de capacitación profesional de sus empleados al promover la formación progresiva del individuo para adaptarse más fácilmente a los cambios tecnológicos y la organización del trabajo, así como la utilización efectiva de información vista como un recurso que puede aportar beneficios a la organización y es cuando se promueve el desarrollo de la competencia informacional en dicho sector.

Las Directrices Internacionales para la Alfabetización Informativa fueron compiladas a nombre de la Sección de Alfabetización Informativa de IFLA, con la intención de proveer un esquema práctico para implementar un programa de alfabetización informativa, partiendo desde tres componentes básicos acceso, evaluación y uso de la información. Estas directrices pueden ser adaptadas teniendo en cuenta que cada organización es única y diferente en cuanto a prioridades de las instituciones, componentes individuales, recursos de que dispongan. De igual forma la segunda edición de las Normas sobre Alfabetización Informativa 2001 denominada en la actualidad Marco para la alfabetiza-

ción informacional en Australia y Nueva Zelanda: principios, normas y práctica, se han tomado en cuenta para la realización de este trabajo.

Este trabajo forma parte de un macroproyecto de investigación llevado a cabo en el territorio por parte de la MSc. Ognara Gracia García para implementar un sistema de organización, procesamiento, evaluación y disponibilidad de la información en las organizaciones” donde en una segunda etapa del proyecto diseñó esta metodología para desarrollar habilidades informacionales en las organizaciones donde se llevó a cabo a través de la propuesta de un programa que se pretende aplicar. (García García, 2007)

Basada en estos supuestos mencionados en el acápite anterior, la propuesta **metodológica** para el desarrollo de habilidades de competencias informacionales en organizaciones empresariales, consta de seis momentos importantes que quedan representados en un gráfico.

- **Primera etapa:** Definir necesidades de información asociadas al cumplimiento de la actividad a realizar.
- **Segunda etapa:** Identificar fuentes de información a utilizar.
- **Tercera etapa:** Acceso y uso de la información.
- **Cuarta etapa:** Elaborar nueva información.
- **Quinta etapa:** Organizar información.
- **Sexta etapa:** Compartir información.

#### **b) Inclusión de nuevas competencias necesarias para el entorno organizacional.**

Presentada la propuesta metodológica que relaciona las competencias y habilidades que debe desarrollar la organización, se presentarán las competencias que debe incluir la organización, ellas son Vigilancia tecnológica y Gestión documental por estar ambas íntimamente relacionadas para un buen funcionamiento y alcanzar la excelencia.

#### **Gestión documental**

Es el primer peldaño del sistema archivístico institucional, donde se producen los documentos, que se guardan con carácter temporal y están sometidos a continua utilización y consulta administrativa por las propias oficinas y por ende las nuevas habilidades para el conocimiento en la empresa de los componentes del Archivo de gestión deben ser de vital importancia para un uso correcto del mismo a través del conocimiento del cuadro general de competencia que incluye: determinar los tipos documentales, manual de normas de procedimientos, registros de transferencia, registros de entrada y salida de los documentos, reconocer las legislaciones actuales, reconocer los elementos esenciales en materia de archivo, conocer componentes del archivo de gestión, así sus las funciones elementales, tablas de retención documental y Cuadro de Clasificación.

#### **Vigilancia Tecnológica.**

En la actualidad las empresas obtienen las principales ventajas a partir de una gestión dinámica de la información, en donde la conexión, entre las áreas internas y su entorno externo, se busca en tiempo real y paralelo. En esta situación,

sobre todo en sectores de alto dinamismo, es una necesidad conocer los movimientos tecnológicos que se suceden en el entorno, pues constituyen el eje central para el desarrollo de las empresas en el orden de la aceleración de la tasa de innovación de sus productos y procesos, o en la detección de posibles amenazas para sus operaciones. De ahí que sea muy importante contar con un método adecuado que facilite la sistematización del proceso de vigilancia tecnológica. (HERNANDEZ RODRÍGUEZ 2009)

La vigilancia tecnológica debe ser un proceso organizado e integrado consustancialmente a los procedimientos habituales de la empresa. Por tal motivo es necesario dominar habilidades específicas tales como: conocimientos tecnológicos, creación de la red de conocimientos, desarrollo de repositorios de información, creación de biblioteca digital, elaboración de mapas temáticos y tecnológicos, reservorios de información, elaboración de estrategias para el acceso a fuentes externas.

## **FASE II Aplicaciones prácticas diseñadas para el Modelo teórico.**

### **a) Diseño y propuesta de un Programa de ALFIN en las organizaciones.**

La Alfabetización Informacional es un proceso dirigido a desarrollar competencias núcleo en los trabajadores de la empresa para que puedan saber cuándo y por qué necesitan información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética. La Alfabetización Informacional ha sido considerada como un elemento clave y decisivo para el aprendizaje en el siglo XXI, por lo tanto el programa de AI aquí diseñado tributa al desarrollo de las habilidades informacionales a partir de la interrelación entre modelos: la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la consulta sistemática de la información asociada con la práctica y las investigaciones. Este Programa responde a la necesidad de motivar a las organizaciones en cuanto al aprendizaje organizacional y al logro de competencias para la gestión del conocimiento en la propia organización, e ajusta a sus necesidades, intereses y demandas, además se encarga de encauzar los recursos humanos y tecnológicos disponibles en la institución, así como los recursos de información internos y externos para elevar la eficacia y eficiencia de los empresarios en el uso y acceso a la información.

Este Programa de Alfabetización Informacional fue propuesto por la maestrante (Díaz Díaz, 2009) en su Tesis para Optar por el Título de Master y tiene como objetivo de la investigación diseñar y planificar un programa de Alfabetización Informacional que permita fomentar habilidades informacionales en los trabajadores de la ECOAI 8 de Camagüey. con la finalidad de capacitarles en la localización de información actualizada y pertinente, el análisis y uso ético de dicha información, de tal manera que ellos mismos se constituyan en sujetos críticos, creativos y propositivos, generadores de nuevos conocimientos.

Como plataforma metodológica para el desarrollo de este programa se basará en la filosofía de los modelos The Big Six Skills (1990), que pone especial énfasis

fasis en los cambios en la organización fundamentados en el aprendizaje permanente, en el desarrollo de habilidades y competencias.

La creación de este programa dirigido a las organizaciones, se apoyará además en la propuesta de la American Library Association, que ofrece una guía para la concepción de programas de AI. El Programa no sólo se basará en guías normas, estándares y requisitos, sino en el diagnóstico realizado a las organizaciones sobre las habilidades informacionales.

### **b) Implementación de Programas de Alfabetización Informacional en las organizaciones.**

Existen diversas metodologías para la implementación de programas de la Alfabetización Informacional y en todas sus autores coinciden en considerar a la elaboración de la documentación como una etapa importante, pero existe una tendencia a reducir el enfoque de esta cuestión a ofrecer algunos consejos para la elaboración de documentos, cuando no se trata sólo de confeccionarlos sino de garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

Teniendo como punto de partida los estándares internacionales de las mejores prácticas de implementación y sumando a esto la participación de nuestros profesionales en más de 50 proyectos de implementación de soluciones de software en América Latina, se ha afinado una metodología que nos garantiza el logro de los objetivos de cada proyecto dando cumplimiento a los estimados de tiempos, costos y dedicación de recursos. El conocimiento que posean las organizaciones, los grupos y los individuos sobre la importancia de la información para las diversas actividades que realizan incidirá en la estrategia que ha de definirse para el desarrollo y aplicación de un Programa de Alfabetización Informacional.

La presente metodología constituye una guía para los especialistas que deben ocuparse de poner en marcha un programa de ALFIN, no solo en la rama empresarial, sino que el contenido expuesto puede generalizarse a otras ramas y sectores del conocimiento y la actividad científica. Los elementos que se mostrarán a continuación tienen su base conceptual en el documento emitido por la UNESCO sobre los indicadores para evaluar actividades de ALFIN: Towards information literacy indicators. (UNESCO 2008)

Incrementar el nivel informacional de las organizaciones, es la base fundamental de esta investigación. A continuación se dan a conocer los pasos de la Propuesta de implementación que hace la estudiante Yanelis de la Fé Fernández para optar por el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencia de la Información en la Universidad de Camagüey.

**Paso 1 Identificación de la necesidad que tiene una organización o individuo de integrarse a un proceso de ALFIN.**

**Paso 2. Diagnóstico de la empresa donde se producirá el proceso de alfabetización y de su entorno.**

**a) Estructura organizacional y funcional de la institución.**

**Paso 3 Preparación del Programa de Alfabetización como parte de un proceso docente- educativo.**

**Paso 4. Realización de actividades motivacionales en las instituciones involucradas en el proceso de alfabetización.**

**Paso 5 Definición de los diferentes modelos para implementar el Programa de Alfabetización Informacional.**

**Paso 6. Divulgación y promoción de las actividades relacionadas con la implementación del Programa de Alfabetización.**

**Vías para la Divulgación y promoción de la AIFIN**

**a) Logotipo**

**b) Hojas Informativas**

- **Hoja informativa 1** Lo que usted debe saber sobre ALFIN
- **Hoja informativa 2** Fuentes informativas que usted debe conocer. Publicaciones Científico-técnicas (Formato papel)
- **Hoja informativa 3** Formato electrónico
- **Hoja informativa 4** Patentes de invención
- **Hoja informativa 5** Patentes de invención
- **Hoja informativa 6** Norma, Web de empresas, Prensa
- **Hoja informativa 7** Información comercial

**b) Plegable**

**c) Multimedia**

**d) Tutorial en Línea**

**Propuesta de una herramienta para desarrollar habilidades informacionales en las organizaciones.**

Por último se elaboró el diagrama de organización visual ( Figura 1 ). Este muestra la organización de los contenidos en la página inicial del producto.



**Alfabetización Informacional**  
más hábil...  
más eficiente

*Tutorial Alfin:* Una herramienta para desarrollar habilidades informacionales en la organización.

**Menú principal**

**Inicio**

**Habilidades**

- \* Definir necesidades
- \* Identificar fuentes
- \* Acceso y uso
- \* Elaborar nueva información
- \* Organizar información
- \* Compartir información

**Hojas informativas**

**Programa de ALFIN**

**Tutoriales**

**Siglario**

**Ejercita y aprende**

**Recursos de Información**

**Opiniones**

**Este sitio me ha servido para:**

- Definir y plantear necesidades de información
- Mejorar mis estrategias de búsquedas
- Aprender a sintetizar información
- Evaluar información
- Aprender a hacer mi curriculum, un acta, informe, certificado

Todos los derechos reservados  
Copyright 2009

Figura 2 Diagrama de Organización Visual (Página Principal)

### Evaluar los resultados alcanzados en la organización.

La presente investigación siempre se trazó los siguientes **resultados a alcanzar**

#### ESPERADOS

Con la implementación de **Programas de ALFIN** en la empresa para el desarrollo de habilidades informacionales, se propone un conjunto de **mejoras continuas** que están en correspondencia con las presentada por (RODRÍGUEZ ROVIRA 1999)

- Mejora de la calidad en productos y servicios.
- Mejora de la atención a los clientes.
- Mejora de las relaciones con los proveedores.
- Creación de condiciones para mejorar el ambiente de trabajo.
- Mejora de la comunicación interpersonal.
- Estimulación de la participación de los trabajadores.
- Reducción del número de procesos de gestión/producción.
- Simplificación de los procesos de gestión/producción.
- Aumento de la eficiencia en el uso de los recursos.

- Diseño de nuevas y mejores herramientas para la gestión de la dirección

### FASE III

Validación de la relación de competencias propuestas

### Conclusiones

1. Las condiciones actuales de las habilidades informativas en la empresa, sugieren el desarrollo y la aplicación del Programa de Alfabetización Informativa, que facilite el control de la información necesaria para la toma de decisiones, el eficiente funcionamiento de los empresarios y el aumento de su cultura informativa.
2. Aplicar la propuesta metodológica antes mencionada de manera permanente en cada uno de los departamentos de la empresa, incrementa el desarrollo de habilidades informativas, que se traducirán en mayores índices de productividad y se verán reflejados en la agilización de los procesos de cada área funcional y aumentará la calidad de los servicios que demandan los clientes de la organización.
3. El levantamiento de información, su procesamiento, y los reportes resultantes, contribuyen al análisis de información de los flujos informativos, al análisis de los procesos que se ejecutan en las organizaciones y a determinadas conclusiones que facilitan la implementación del Programa de Alfabetización Informativa, se necesite diseñar y desarrollar.
4. El producto constituye el primer escalón para iniciar el proceso de Alfabetización Informativa en la Empresa
5. El producto final alcanzado permite fomentar el desarrollo de habilidades informativas al enmarcar su contenido en tres aspectos fundamentales: **qué hacer** (base teórica sobre las habilidades), **cómo se hacen** (tutoriales) y **he aprendido** (ejercicios)

### Referencias Bibliográficas

- ARTILES VISBAL, S.; M. C. FERNÁNDEZ DE ALAÍZA, *et al.* Propuesta de un modelo de Gestión de información y conocimiento para la empresa cubana.
- CORNELLA, A. *Como sobrevivir a la Infoxicación. Conferencia del acto de entrega de títulos de los programas de Formación de Postgrado del año académico 1999-2000.*, 2002.
- . *La gestión de la información en las organizaciones*, 2000.
- Díaz Díaz, T. (2009). *Propuesta de un Programa de ALFIN para la ECOAI 8 de Camagüey. Unpublished Tesis, Universidad de Camagüey, Camagüey.*
- GOMEZ, A. J. *Alfabetización Informativa: Cuestiones básicas.*, 2005.
- HERNANDEZ RODRÍGUEZ, R. *Propuesta de implementación de un sistema de Vigilancia Tecnológica en la ECOAI. # 8 de Camagüey.* Bibliotecología y Ciencia de la Información. Camagüey, Universidad de Camagüey, 2009. 78. p.
- MARÍ SÁEZ, V. *Tecnología y Sociedad*, 1998.

García García, O. (2007). *Propuesta metodológica para el desarrollo de competencias informacionales en la ECOAI-8 de Camagüey. Universidad de Camagüey, Camagüey.*

RODRÍGUEZ ROVIRA, J. M. Gestión del conocimiento *El Profesional de la Información*, 1999, 8(3).

UNESCO. *Towards information literacy indicators: Indicadores de la Unesco para evaluar actividades de ALFIN* Paris, 2008.

# **SOCIEDAD DE LA INFORMACION**

[www.sociedadelainformacion.com](http://www.sociedadelainformacion.com)

Edita:



Director: José Ángel Ruiz Felipe

Jefe de publicaciones: Antero Soria Luján

D.L.: AB 293-2001

ISSN: 1578-326x