ORGANIZACIONES INTELIGENTES
Sustentabilidad de la Gestión Informática del Conocimiento

Informática de Gestión

Autores
Gustavo Tripodi - gtripodi@exa.unicen.edu.ar
Gustavo Illescas - illescas@exa.unicen.edu.ar
Daniel Xodo – dxodo@exa.unicen.edu.ar
Facultad de Ciencias Exactas- Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Grupo de Investigación en Informática de Gestión - Teléfono: +54 2293 439680. Dirección postal: Campus Universitario, Paraje Arroyo Seco, (7000) Tandil, ARGENTINA

Introducción

Para cambiar el rumbo de una organización y orientarla en el camino de una Organización Inteligente, que aprenda y trabaje sobre la mejora continua es imprescindible tener un plan de acción basado en transformar la cultura y revisar el estado en que se encuentra.

Podemos definir tres estados posibles y consecutivos de la Organización con respecto al paradigma de Organización Inteligente: ***implantación, consolidación y sustentación***. En este trabajo se abordará la ***implantación*** con propuestas para el conocimiento básico a través de conceptos, herramientas, recursos humanos y tecnológicos. Debemos reconocer en que estado se encuentra la Organización, y desde allí lograr pasar a la etapa siguiente.

Para poner en marcha esta transformación fundamental se han ordenado, customizado, clasificado y creado herramientas que permiten abordarlas para realizar su diagnóstico y encaminarla hacia el umbral de una ***Organización Inteligente***.

Estas herramientas obran en consecuencia con la metodología propuesta tal como se expresa mas adelante.

Es importante destacar que para diagnosticar el Estado de la Organización se trabaja sobre sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). En este trabajo nos alineamos con los nuevos conceptos de Michel E. Porter que amplia el espectro de Análisis en la formulación de Estrategias teniendo en cuenta las realidades organizativas, destaca que existen numerosos factores internos que limitan o impiden que se formulen estrategias eficaces [Por.2005].

El punto de partida es la ***Sistematización Integral e Integrada*** de los Procesos transaccionales y de Gestión que constituyen la base para comenzar a explicitar el conocimiento de la organización y en este escenario delinear la estrategia para la implantación de ***Sistemas de Inteligencia de Negocios***.

En una arquitectura de ***Sistemas de Información*** conviven los ***Sistemas Transaccionales,*** el ***Data Warehouse*** y las herramientas de las ***Tecnologías de Gestión*** orientadas por la ***Inteligencia de Negocios***. La cantidad y calidad de Sistemas Transaccionales y de gestión Integrados facilita el camino hacia ***Gestión del Conocimiento***.

Objetivo General

El Objetivo es orientar metodológicamente a las Organizaciones que pretendan ser sustentables. Para ello se deben establecer herramientas que utilizan información para la toma de decisiones y de esta manera lograr un aprendizaje continuo a través de la Gestión Informática del Conocimiento basadas en una sólida Arquitectura de la Información.

El Proyecto se enfoca en conceptualizar y obtener resultados sobre temas que aporten a la comprensión de la ***Sociedad del Conocimiento*** que estamos transitando, focalizados en el área de ***Gestión Informática del Conocimiento*** para obtener ***Organizaciones Inteligentes*** sustentables.

La motivación

La nueva fuente de riqueza no es material, es la información, el conocimiento aplicado al trabajo para crear valor. La medición de los activos intangibles representa un hito importante en el paso de la era industrial a la economía del conocimiento. La contabilidad del capital intelectual es la que

reconoce lo que cuenta en la economía actual donde las Organizaciones se mueven rápidamente y aplican un uso intensivo del conocimiento. La Organización actual será mas competitiva en función de lo que sepa, de cómo lo utilice y de la capacidad que tenga para aprender cosas nuevas.

"Hemos pasado de una economía industrial a una economía del conocimiento y de aquí a una economía del compromiso. El verdadero tema esencial no es solo el conocimiento, sino el corazón, la visión global, la energía y el compromiso"

Gary Hamel.

El trabajo

El cambio de cultura desde lo tradicional a los conceptos de la Gestión Informática del Conocimiento debe ser elaborado en forma conjunta con y para todos los actores de la Organización a través de un plan estratégico enmarcado en la Misión y la Visión de la Organización. Este plan que incluye premisas, propósitos, metas, objetivos y resultados esperados, deberá ser dividido en tres etapas: implantación, consolidación y sustentación.

En el trabajo previo a este Proyecto se abordó la implantación con propuestas para el conocimiento básico de la Organización a través de conceptos, herramientas, recursos humanos y tecnológicos. Debemos reconocer en que estado se encuentra la Organización, y de esta manera el trabajo sería lograr pasar a la etapa siguiente logrando una Gestión Sustentable del Conocimiento

Un cambio de cultura para las Organizaciones que no aprenden

Una Organización Inteligente se consigue al orientarla hacia el aprendizaje de manera continua y sistemática, embarcándola en un proceso para obtener el máximo provecho de sus experiencias y por lo tanto aprendiendo de ellas.

La metodología Sistémica propuesta para poner en camino a una Organización hacia la Gestión del Conocimiento consta de las siguientes actividades:

1) Realizar una encuesta para conocer la estructura de la información y su documentación
2) Reconocer el estado de la Organización a partir del grado de Sistematización
3) Confeccionar un informe para identificar cuantitativamente el valor estratégico y la criticidad de la información
4) Establecer los principales indicadores para esta etapa y la forma de mostrarlos. Esto ayudará a realizar los primeros bosquejos de los Tableros de Control, para evolucionar en el Cuadro de Mando Integral.
5) Relevar la cantidad y calidad de datos e información crítica no Integrada a fin de establecer su recolección distribuida para disminuir las fuentes de error y el trabajo centralizado. Trabajar en la factibilidad, análisis y definición para la implantación de tecnologías intranet y extranet.

Estas actividades pueden ser desarrolladas en forma consecutiva o paralela, para luego ser revisados y concluidos en forma conjunta a través de un documento donde se sienten las bases para instalar a una Organización en el umbral de la Gestión del Conocimiento.

Una vez que organización que se encuentre en este estado deben focalizarse en los siguientes temas:

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs).
Arquitecturas de la Información.
Integración de Negocios (Business Integration).
Redes Sociales (RRHH).
Visualización de la Información.

Existe una gran cantidad de herramientas o instrumentos que facilitan la gestión del conocimiento. Es fundamental la elección de una buena combinación de ellas para dar un marco formal, sólido, interactivo y dinámico, planificando la arquitectura y Sistematización de la información en forma Integral e Integrada. En el presente proyecto se han dado los primeros pasos en cada uno de los temas mencionados con trabajos concretos los que han sido vinculados tanto a proyectos de transferencia de tecnología como a tesis de grado y postgrado. A continuación se desarrolla cada tema con su respectivo caso.

Desarrollo

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs)

La propuesta en este tema incluye la ***registración on-line de transacciones por medio de redes de telefonía celular***.

No existe prácticamente limitación o carencia técnica de medios de comunicación. La verdadera dificultad reside en la forma en que la Organización se vale de ella. Se debe integrar y respetar la información individual, grupal y corporativa.

Las Organizaciones deben analizar y planificar con cautela el diseño de la Arquitectura de la Información y los Sistemas que utilizarán para registrarla, rescatarla y mostrarla.

La disponibilidad que hoy día brindan las TICs hacen que exista una amplia gama de posibilidades atender las problemáticas actuales e integrar las mas diversas soluciones.

Arquitecturas de la Información

El caso en estudio trata la ***Gestión de definición e implementación de manuales de procedimientos y afines*** (casos de uso): INFORUM.

INFORUM surge de la necesidad de sistematizar la comunicación interna de una organización en una herramienta que nos permita mostrar información de carácter operativo o funcional según su condición de Abierta Pública como también Abierta Interna o Privada.

Bajo ésta condición restrictiva se incluye funcionalmente en la aplicación tanto información pública como también una intranet y una extranet. Esto es posible a través de la utilización de Usuarios, Perfiles y Permisos. Donde los Usuarios de Ámbitos son definidos conceptualmente con Perfiles y Permisos que restringen el acceso a la información.

Los Casos de Uso son documentos donde se instancian datos de carácter técnico, manuales de procedimiento, funciones de un puesto, perfil de un puesto, procesos, workflow y flujogramas.

El Caso de Uso tiene toda una particularidad propia en el proyecto, desde su ciclo de vida establecido a través de Diagramas de Cambios de Estado como sus funciones de Promoción, Publicación, Asignación y Copia.

Cada una de las características del Caso de Uso es regulada a través del diseño de Seguridad de Usuarios, Perfiles y Permisos mencionados anteriormente.

Integración de Negocios (Business Integration)

Focalizados dentro del "Effective Management", se diseñarán herramientas para la toma de decisiones en el marco que ofrece el tema "Océano Azul". La estrategia del Océano Azul es un enfoque sistemático para hacer que la competencia se vuelva algo irrelevante creando en el mercado espacios no disputados, es por ello que la necesidad de contar con las herramientas en este contexto es inminente.

Redes Sociales (RRHH)

Este caso contempla la ***Gestión de la Empresa Virtual***: EMPRE*net*

Se trata de una Intranet/Extranet para gestionar la empresa en forma virtual mediante la utilización y publicación de: Memos, Mailing, Chat, Agendas compartidas, Transferencia de archivos y otras utilidades. El login en este tipo de redes permite el seguimiento de un puesto de

trabajo, especificado en la misma red a partir de la definición de un "calendario empresarial", que posibilita la vinculación con los sistemas de RRHH como soporte a la gestión del trabajo a distancia o puestos de trabajo distribuidos. Dado que la red puede ser multi-empresarial, los miembros de las mismas interactúan en forma permanente mediante las utilidades mencionadas.

Visualización de la Información

Dentro de este tema se avanza sobre las ***Herramientas de Business Intelligence (BI), OLAP, CMI, Generador de reportes, y las Herramienta Dinámicas de Gestión***.

En la actualidad la información es la clave para obtener una ventaja competitiva en el mundo de los negocios. Para mantenerse competitiva una empresa, los gerentes y tomadores de decisiones requieren de un acceso rápido y fácil a información útil y valiosa de la empresa. Una forma de solucionar este problema es por medio del uso de Business Intelligence (BI).

BI es un conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en una organización o empresa. Brinda a los tomadores de decisiones la información correcta, en el momento y lugar correcto, lo que les permite tomar mejores decisiones de negocios. La información adecuada en el lugar y momento adecuado incrementa la efectividad de cualquier empresa.

Mediante el uso de herramientas para BI es posible compartir información entre diversos sectores de la empresa, realizar análisis multidimensionales, mejorar el servicio al cliente y cambiar la estructura de la toma de decisiones, entre otros. El creciente uso de herramientas para el BI, ha proporcionado una evolución en el conocimiento de las organizaciones en lo que concierne a la toma de decisiones gerenciales.

Tendencia

La ***Gestión Informática del Conocimiento*** es un potente paradigma de mejora en el camino de las Organizaciones hacia la excelencia y de esta manera que formen parte de las ***Organizaciones Inteligentes***, estadío que les permitirá saber que saben y que están dispuestas a aprender.

La construcción de ***Organizaciones Inteligentes*** suponen personas que aprenden a observar como pensadores sistémicos, que desarrollan su propio dominio personal, y estructuran modelos mentales en colaboración con otros. El próximo paso es hacer sustentable la Gestión Informática del Conocimiento en una Organización. Una vez establecido el camino y la forma de transitarlo, es primordial avanzar y no salirse de él.

Debemos Trabajar para que en las Empresas, las Organizaciones, el Estado y la Universidad se logre desarrollar y medir con rigor el conocimiento para ponerlo al servicio del ser humano, es decir, transformar dicho conocimiento en acción. Hay que crear organizaciones inteligentes porque es coherente con la naturaleza humana y su desarrollo.

Bibliografía

- [Por.2005] Porter Michel E. Estratégia y ventaja competitiva. Ediciones Deusto, Planeta DeAgostini Profesional y Formación, S.L., Barcelona. Noviembre 2006. ISBN 950-857-035-0.
- [Gall.2004] Gallego, Domingo J. y Ongallo Carlos. Conocimiento y Gestión. Pearson Educación, Madrid, España. 2004.
- [Ong.2000] Ongallo C. Manual de comunicación. Guía para gestionar el Conocimiento en las Empresas y Organizaciones. Madrid, Dykinson. 2000.
- [Olv.2000] Olve Nils-Göran, Roy Jan, Wetter Magnus. Implantando y gestionando el Cuadro de Mando Integral. Gestión 2000. Barcelona 2000.
- [Kap.2000] Robert S. Kaplan - David P. Norton. The Balanced Scorecard: Translating strategy into action. - Harvard Business School Press. (El Cuadro de Mando Integral 2da edición - 2000)
- [Bal.2000] Ballvé, Alberto. Tablero de Control. Ed. Macchi Buenos Aires 2000.

- [Tho.1998] Thompson, K. y Argangright, L. Personas, Tecnología y comunicación. Anuario de comunicación, 1998. Madrid, Asociación de directivos de comunicación (ADC-DIRCOM).
- [Maz.1998] Mazo, J.M. Paradojas de la empresa interconectada. Anuario de comunicación, 1998. Madrid, Asociación de directivos de comunicación (ADC-DIRCOM).
- [Roc.1997] Rockart J., Earl M., Ros J. Ocho imperativos para la nueva organización de tecnología de la información. Bilbao, Harvard Deusto Business, Nº 80, 1997.
- [Jac.1996] Jacoby, G. Intranets. Mejorando la comunicación interna para apoyar su estratégia empresarial. Boletín de la Universidad Autónoma de Managua.
- [Sen.1994] Senge, Peter.The Fifth Discipline. Bantman Dubleday Dell Publishing Group, Inc. New York, U.S.A. 1994. ISBN 0-385-26095-4
- [Sen.1990] Senge, Peter. The fifth discipline. The art & practice of the learning Organization. Bantam Doubleday Dell Publishing Group, Inc., in 1990.
  Artículo publicado en Slon Management Review en 1990: Los nuevos líderes: construcción del aprendizaje en las organizaciones.
- Adaptive Technologies and Business Integration: Social, Managerial and Organizational Dimensions. Section IV, Chapter XII: Intelligent Organizations - Knowledge Computing Management. Tripodi Gustavo, Illescas Gustavo. Page 244 to 262. IDEA Group Inc., publisher of the Idea Group Publishing, Information Science Publishing, IRM Press, CyberTech Publishing and Idea Group Reference imprints in November 2006.