

Información y generación de conocimiento en las organizaciones: elementos para su investigación

Generating information and knowledge in organizations: elements for its research

por Celso Martínez Musiño

Resumo: En la etapa actual, es decir la transición de la sociedad de la información a las sociedades del conocimiento, la información en las organizaciones experimentan también cambios sustanciales, tanto en la manera en que se produce, identifica, organiza y se utiliza, así como en la forma en que esa información se transforma en conocimiento. Partiendo de los hallazgos encontrados de la investigación Los flujos de información en las organizaciones: análisis de los enfoques de la administración y la ciencia de la información, se ha encontrado que con mayor frecuencia se utilizan, para la organización y sistematización de la información y el conocimiento, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Finalmente, se ofrecen conclusiones en las que se justifica el desarrollo del proyecto de investigación da la fenomenología de la información y el conocimiento en las organizaciones manufactureras.

Palavras-chave: Información; Conocimiento; Organizaciones; Ciencia de la información; Disciplina administrativa.

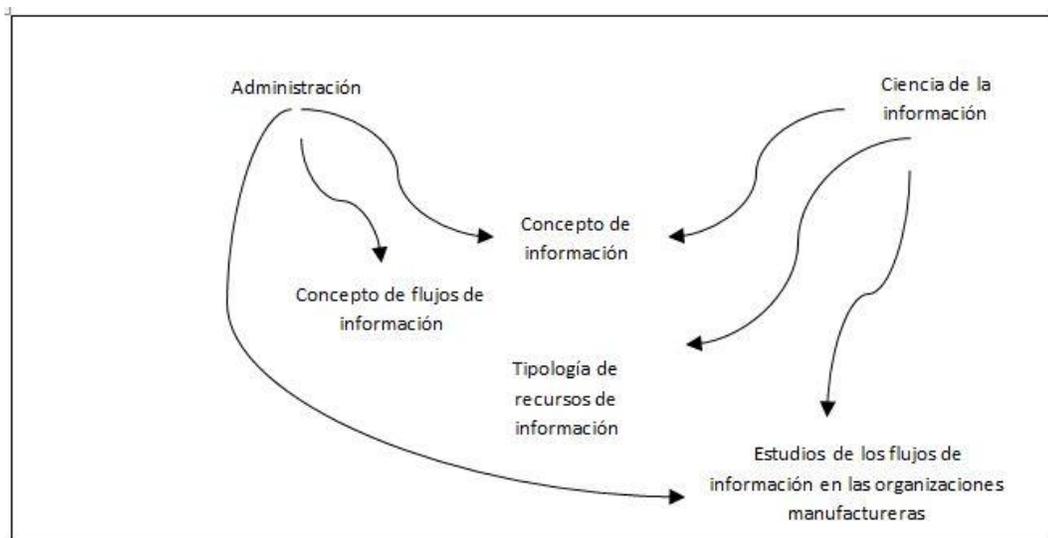
Abstract: At the present stage, ie the transition from information society to knowledge societies, information in organizations also undergo substantial changes, in the way it is produced, identifies, organizes and uses, as well as how that information is transformed into knowledge. Based on the findings of research Information flows in organizations: analysis of management and information science approaches found that most often are used, for organization and systematization information and knowledge, the Information and Communication Technology (ICT). Finally, on offer conclusions which justify the development of this project: information and knowledge phenomenology of manufacture organizations.

Keywords: Information; Knowledge; Information science; Administration.

Introdução

La presente investigación, tiene su origen en os resultados de la Tesis Los flujos de información en las organizaciones [manufactureras]: análisis de los enfoques de la administración y la ciencia de la información. En esta Tesis se ha encontrado que: *1) la disciplina administrativa ha aportado, teóricamente, las bases conceptuales tanto del término información, los flujos de información e investigaciones en organizaciones manufactureras; 2) la ciencia de la información, además de contribuir con definiciones de información, ha aportado una tipología de recursos de información, y al igual que la disciplina administrativa, estudios en organizaciones manufactureras.* Gráficamente, las aportaciones de ambos enfoques pueden observarse en la Figura 1.

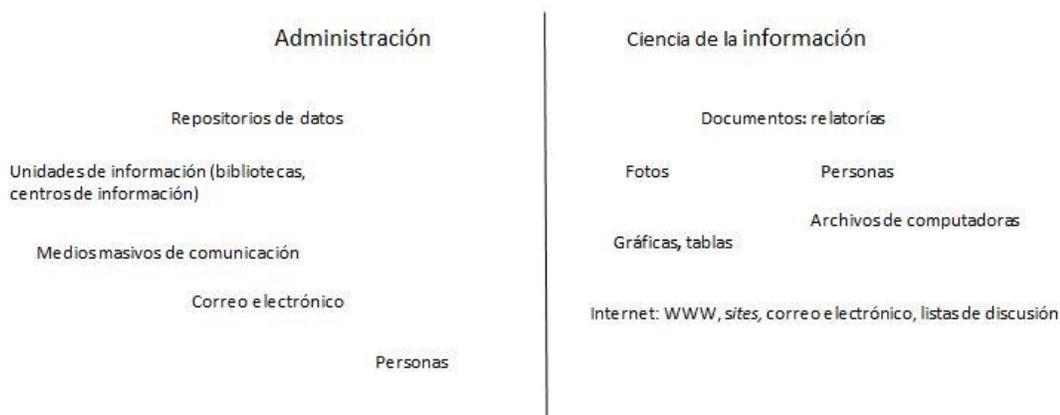
Figura 1. Aportaciones de los enfoques al estudio de los flujos de información en las organizaciones manufactureras.



Fuente: Martínez Musiño, 2012.

En la Tesis mencionada, se han esquematizado, además, el tipo de recursos de información mencionados en las investigaciones analizadas. Por un lado, los estudios de la disciplina administrativa hacen alusión al uso de los repositorios de datos, unidades de información (bibliotecas y centros de información), medios masivos de comunicación, correo electrónico y las personas. Por otra parte, en las investigaciones de la ciencia de la información, se mencionan los documentos (*relatorías*), fotos, gráficas, tablas, archivos de computadora, la Internet (*www*, *sitios*, *correo electrónico* y *listas de discusión*), y al igual que en el enfoque administrativo, las personas (Figura 2).

Figura 2. Recursos de información mencionados en las investigaciones



Fuente: Martínez Musiño, 2012.

Es factible prestar atención que la disciplina administrativa hace uso de una menor cantidad de recursos de información tangibles. Si bien es cierto que mencionan el uso de unidades de información para la generación de información e ideas, también recurren al uso de fuentes impresas o electrónicas, como son las minutas y los archivos de computadora, respectivamente. No se debe obviar que algunos administradores hacen uso de los medios de comunicación masiva. Por su parte, los recursos de información mencionados en estudios de la ciencia de la información son más amplios: monografías, recursos electrónicos, archivos de computadora y recursos digitales; las personas también forman parte de la consideración de erigirse como recursos de información. En la Figura 3 es posible identificar la tipología de los recursos de información y los autores que han mencionado a dichos recursos.

Figura 3. Tipología de recurso de información y sus autores

Tipología general	Tipo de documento	Administración	Ciencia de la información
MONOGRAFÍAS	Documento	Baker	Mbambo/Almeida/Chan Mbambo
	Libro		
	Capítulo de libro		Almeida
	Acta		
	Norma		Almeida
	Patente		
	Registro administrativo		
Publicación periódica o seriada			
Artículo			
Tesis			
Proyecto			
RECURSOS ELECTRÓNICOS	Publicaciones periódicas electrónicas		Mbambo Mbambo Mbambo
	Catálogos en línea		
	Bases de datos y servicios electrónicos		
	Videograbaciones		
ARCHIVO DE COMPUTADORA Y RECURSOS DIGITALES	Archivo de computadora	Baker/Kudyba	Mbambo/Almeida Mbambo
	Páginas web		
	Objetos digitales		Mbambo/Almeida
MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN	Radio	Kristiansen	
	Televisión	Kristiansen	
PERSONAS	Personas	Baker/Goldman/Kristiansen/ Dimitriades	Mbambo/Almeida

Fuente: Martínez Musiño, 2012

Ahora bien, ya se conocen las investigaciones, tanto de los enfoques administrativo y la ciencia de la información, sus autores que tratan el tema de la fenomenología de la información al interior de las organizaciones manufactureras, ahora vale bien preguntarse, ¿esa información puede servir para la creación del conocimiento? Si es así, ¿cómo se transforma y quienes la utilizan? ¿Quién o quienes se han encargado de investigar esa fenomenología? Estas preguntas dan la pauta para enumerar y describir los elementos que pueden motivar la continuidad de la investigación.

Las pautas para ofrecer los elementos que estudien la fenomenología de la transformación de la información en conocimiento al interior de las organizaciones manufactureras estarían inconclusas si no se describen los objetivos, las hipótesis, la problemática de la investigación, la justificación, el marco teórico y la metodología. A continuación se presenta el desglose de cada uno de estas premisas.

De acuerdo a la problemática de las organizaciones: escasos de estudios de la fenomenología de la información y el conocimiento al interior de éstas, la intuición de cómo es transformada la información en conocimiento y una

percepción de quiénes son las personas que utilizan información y producen conocimientos en dichas organizaciones, sería factible proponerse como objetivos: a) recuperar y analizar las investigaciones que refieren al uso de la información en las organizaciones manufactureras; b) analizar cómo la información es utilizada y en su efecto, cómo es transformada en conocimiento; c) describir, al interior de las organizaciones manufactureras, quiénes tienen acceso a la información y el conocimiento; y, como meta: elaborar un Modelo para el estudio de la información y el conocimiento en las organizaciones.

Después de enumerar los objetivos y meta, es factible plantearse tres hipótesis para el proyecto de investigación: a) la información, referida en investigaciones, se encuentra presente en las organizaciones; b) la información, después de un proceso previo de análisis, en un contexto de las organizaciones manufactureras, produce conocimiento; c) los principales productores-consumidores de información y conocimiento de las organizaciones manufactureras se encuentran presentes en las áreas de dirección y administración.

Las organizaciones, en general, para cumplir metas y objetivos se desarrollan en ambientes adversos: la competencia, por mencionar alguno. Para solventar esas desventajas optimizan recursos (humanos, materiales, económicos, etc.) e invierten en estudios para determinar cuáles son los problemas recurrentes. Las organizaciones han encontrado que la información es un elemento de capital importancia para estar al tanto de su funcionamiento interno, así como la forma en que se relacionan con el exterior (proveedores, clientes e incluso su competencia), identificando, además, que la información produce conocimiento que pudiera facilitar su permanencia en el mercado, o en su defecto un mejor posicionamiento. A la información y el conocimiento generado en las organizaciones se le han dado tanto valor que se invierte en sistemas de administración de información y conocimiento.

Esto quiere decir que las organizaciones, se enfrentan a dos problemas principales: a) a la producción en grandes volúmenes de información, su intercambio y las dificultades para discriminar cuáles serían las herramientas efectivas para su compilación, control, administración, y su uso efectivo; b) debido a la integración económica global hay una evidente competencia entre las firmas y marcas que producen estas herramientas y su permanencia o preponderancia hegemónica en el mercado (Martínez Musiño, 2010; Martínez Musiño, 2011). Por otro lado es posible afirmar

que los estudios académicos que refieren a la fenomenología de la información son escasos, se infiere este mismo resultado, después de realizar la búsqueda de información de la fenomenología de la generación de conocimiento, para las organizaciones manufactureras, que son el sujeto de estudio del proyecto académico.

Por otra parte, dada la facilidad para producir, editar y publicar información de distinta índole e intereses ha generado un problema: la dificultad para discriminar cuál es aquella relevante para su utilización. Las organizaciones no son ajenas a este inconveniente. En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a dos problemas principales: a) la producción en grandes volúmenes de información, su intercambio y las dificultades para discriminar cuales serían las herramientas efectivas para su compilación, control, administración, y su uso efectivo; b) debido a la integración económica global hay una evidente competencia entre las firmas y marcas que producen estas herramientas y su permanencia o preponderancia hegemónica en el mercado. Para atender estos problemas se buscan soluciones en la ciencia de la información y la disciplina administrativa.

El proyecto académico partirá, básicamente de tres premisas teóricas: *1) la información y conocimiento, perspectiva de la ciencia de la información; 2) la información y conocimiento, disciplina administrativa, y: 3) el conocimiento y su administración en las organizaciones.*

La información y conocimiento, perspectiva de la ciencia de la información

La ciencia de la información como responsable del estudio de la fenomenología de la información será el marco para encontrar la relación información-conocimiento dentro de los contextos organizacionales. Durante el desarrollo de la investigación se hará referencia a los conceptos: información, información y conocimiento. Además, se hará referencia a estudios que se han tratado el tema de información en las organizaciones de autores como: Almeida Moraes y Escrivão Filhol (2006), Chan (2001) y Mbambo y Cromjé (2002), para determinar si la información es factible de convertirse en conocimiento.

2) La información y conocimiento, disciplina administrativa

La disciplina administrativa, compuesta de cuatro elementos principales (planeación, organización, dirección y control) atenderá, a través de las investigaciones de: Albaum (1964), Albaum (1967), Baker y Freeland (1972), Dimitriadis y Koh (2005), Goldman (1959) y, Kristiansen, Kimeme, y Wahids, (2005), los aspectos relacionales de la información con el conocimiento.

3) El conocimiento y su administración en las organizaciones

El conocimiento se ha estudiado desde la antigüedad, por ejemplo, el conocimiento orientado a la acción, afirma Schwartz (2006, p. 10), no es un tema contemporáneo, Aristóteles ya había puntualizado que hay cinco formas de conocimiento: Epistemé, Téchné, Phrónesis, Noûs y Sophía. Epistemé se refiere a un conocimiento factual o científico; Téchné, son las aptitudes técnicas y conocimientos orientados a la acción; Phrónesis se basa en un auto-conocimiento experiencial o sabiduría práctica; Noûs, es la intuición; y, Sophía, es la intuición y conocimientos teóricos de verdades universales o primeros principios.

La administración del conocimiento, disciplina que denota las estrategias explícitas, las herramientas y prácticas aplicadas por la administración y hacen del conocimiento un recurso para la organización, es sin duda, un recurso en el cual radica su importancia en la creación de modelos. Sin embargo, para fines de este proyecto académico se retomarán aquellas propuestas que enlacen tanto a la información y la administración del conocimiento desde una perspectiva de la ciencia de la información. En este sentido, cabe destacar, a propuesta de Schlögl (2005), quien hace una investigación de la literatura encontrada en cuanto a la administración, las ciencias de la información y los sistemas de información. Gráficamente el análisis de este autor puede quedar como sigue:

Figura 4. Las ciencias de la información y la administración del conocimiento en la literatura



Modificado de Schlögl, Christian. "Information and knowledge management: dimensions and approaches". En *Information research*, vol. 10, no. 4, 2005.

En su estudio para determinar las relaciones entre la administración de la información y del conocimiento, Schlögl (2005) hace una aportación en la que propone un mapa de acuerdo a la literatura encontrada. El mapa describe cuatro cuadrantes en los cuales se observan, tanto a la administración, las ciencias de la información y los sistemas de información. En la figura 4 se observa que la administración del conocimiento se localiza más cerca de los cuadrantes de estrategia y de los sistemas de información que de la administración y de las ciencias de la información. La suma de los elementos teóricos, y su respectivo análisis,

permitirá elaborar una propuesta que permita establecer un modelo para el estudio de la información y el conocimiento en un contexto organizacional.

Para la consecución del proyecto académico de carácter analítico-descriptivo, se realizará la búsqueda de información en fuentes especializadas para: complementar la ya existe para complementar el marco teórico; buscar, recuperar y analizar las investigaciones, tanto de la disciplina administrativa como de la ciencia de la información, que traten la fenomenología de la información y el conocimiento en las organizaciones manufactureras. Posteriormente se procederá al análisis y redacción de los resultados, la discusión y las conclusiones.

Conclusiones y pautas para el desarrollo del proyecto de investigación

Debido al fenómeno de la producción, edición y publicación de la información en las organizaciones de cualquier tipo, las manufactureras no son ajenas al inconveniente de cómo organizar dicha información. Si se suma esta problemática a la competencia entre las firmas y a la permanencia en el mercado, o en su defecto a la obtención de un mejor posicionamiento, para atender esos problemas se buscan soluciones en la ciencia de la información y la disciplina administrativa.

Las aportaciones, tanto de la ciencia de la información como de la disciplina administrativa, pueden darnos elementos para: *a) identificar cómo la información se transforma en conocimiento al interior de las organizaciones manufactureras; b) Elaborar un Modelo para el estudio de la información y el conocimiento en las organizaciones.* En consecuencia, la generación de nuevos conocimientos mediante el desarrollo del presente proyecto académico puede aportar mayor posicionamiento, tanto a los estudios de la información, la institución receptora de las estancias posdoctorales, así como a las personas que toman de decisiones en las organizaciones.

Por otra parte, como productos esperados de la investigación se pueden enumerar los siguientes: *a) contribución a la generación de nuevos conocimientos. Se pretende contribuir al estudio de temas poco explorados en los estudios de la información y la ciencia de la información; b) contribución para las organizaciones.* Al terminar la investigación, se pretende divulgar los conocimientos, de esta manera aquellas personas encargadas de la toma de decisiones en las organizaciones podrán disponer de experiencias de administración de la información y el conocimiento.

Bibliografia

- ALBAUM, G. Horizontal information flow: an exploratory study. *Academy of Management Journal*, v. 7, n. 1, p. 21-33, 1964.
- ALBAUM, G. Information flow and decentralized decision making in marketing. *California Management Review*, v. 9, n. 4, p. 59-70, 1967.
- ALMEIDA MORAES, G. D. de; ESCRIVÃO FILHO, E. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. *Ciência da informação*. v. 35, n. , p. 124-132, 2006.
- BAKER, N. R.; FREELAND, J. R. Structuring information flow to enhance innovation. *Management Science*, v. 19, n. 1, p. 105-116, 1972.
- CHAN, S. Y. The use of graphs as decision aids in relation to information overload and managerial decision quality. *Journal of Information Science*, v. 27, n. 6, p. 417-425, 2001.
- DIMITRIADIS, N. I.; KOH, S. C. L. Information flow and supply chain management in local production networks: the role of people and information systems. *Production Planning & Control*, v. 16, n. 6, p. 545-554, 2005.
- GOLDMAN, A. S. Information flow and worker productivity. *Management Science*, v. 5, n. 3, p. 270-278, 1959.
- KRISTIANSEN, S.; KIMEME, A.; WAHIDS, F. Information flow and adaptation in Tanzania cottage industries. *Entrepreneurship and Regional Development*, v. 17, n. 5, p. 355-388, 2005.
- KUDYBA, S. Enhancing organizational information flow and knowledge creation in re-engineering supply chain systems: an analysis of the U.S. automotive parts and supplies model. *International Journal of Information Management*, v. 10, v. 2, p. 163-173, 2006.
- MARTÍNEZ MUSIÑO, C. El valor de la información, su administración y alcance en las organizaciones. *Revista Mexicana de Ciencias de la Información*, v. 1, n. 2, p. 10-20, 2010.
- MARTÍNEZ MUSIÑO, C. Tipificación y uso de los recursos de información en las organizaciones manufactureras. *Scire: Representación y organización del conocimiento*, v. 17, n. 1, 93-100, 2011. Disponível em: <<http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/download/3914/3634>>. Acesso em: 09 mayo. 2013.
- MARTÍNEZ MUSIÑO, C. Los flujos de información en las organizaciones: análisis de los enfoques de la administración y la ciencia de la información. México: C. Martínez Musiño, 2012. Tesis (Doctorado en Estudios de la Información) -- Facultad de Filosofía y Letras / Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.
- MBAMBO, B., & CRONJÉ, J. C. The internet as an information conduit in developing countries: An investigation of World Wide Web usability among small and medium textile enterprises in Botswana. *ASLIB Proceedings: New Information*, v. 54, p. 4, p. 251-259, 2002.
- SCHLÖGL, C. Information and knowledge management: dimensions and approaches. *Information research*, v. 10, n. 4, [sin paginación], 2005. Disponível em <<http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html>>. Acesso em: 09 mayo. 2013.
- SCHWARTZ, David G. "Aristotelian view of knowledge management". En David G. SCHWARTZ, editor. *Encyclopedia of knowledge management*. Hershey, Pa.: Idea Group Reference, 2006. pp. 10-16.

Sobre os autor / About the Author:

Celso Martínez Musiño

Email de referência: celsommm@yahoo.com.mx

Doutor em Estudos da informação, UNAM, México.

Artículo disponible en http://www.dgz.org.br/out13/Art_02.htm