

Universidad de la Isla de la Juventud
“Jesús Montané Oropesa”

Facultad de Ciencias Técnicas

**TALLER: EL PAPEL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO LOCAL.**

**TÍTULO: SISTEMA DE ACCIONES PARA PERFECCIONAR LA GESTIÓN DE
INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE VIVIENDA EN
LA ISLA DE LA JUVENTUD.**

Autores: MSc A. Jesús González Pompa. UI “Jesús Montané Oropesa”
jgonzalezp@uij.edu.cu

MsC. Argelia Feito Gácita . UI “Jesús Montané Oropesa”
afeitog@uij.edu.cu

Lic. Yosmany Batista Reyes. CMHEM
ybreyes@nauta.cu

RESUMEN:

La gestión de la información, se considera una de las necesidades vitales para la comunicación y desarrollo de procesos, en el siglo actual.

En la investigación se muestra el origen y desarrollo que ha tenido el proceso de Gestión de Información en el ámbito nacional, las exigencias de la sociedad del uso de las nuevas tecnologías en la afluencia de información, las necesidades de cambios del modo de actuación profesional de los gestores de información, la sistematicidad en el proceso de gestión de la información así como, la educación de los usuarios potenciales; para dar cumplimiento a las políticas públicas en el Municipio Especial Isla de la Juventud, con un sistema de acciones que permita que se genere un flujo de información hacia la población pinera, teniendo como núcleo central la Dirección Municipal de Vivienda. La investigación aporta un sistema de acciones dirigido a elevar el nivel de desempeño del gestor en el proceso de gestión de información, las cuales elevan la calidad de los servicios que estos prestan a la población.

Palabras claves: Gestión, información, proceso, calidad

ASBTRACT:

Information management is considered one of the vital needs for communication and process development in the current century.

The research shows the origin and development of the Information Management process at the national level, the demands of society for the use of new technologies in the influx of information, the needs for changes in the way of professional performance of the information managers, the systematic nature of the information management process as well as the education of potential users; to comply with public policies in the Isla de la Juventud Special Municipality, with a system of actions that allows a flow of information to be generated towards the pine population, with the Municipal Housing Directorate as its central nucleus. The research provides a system of actions aimed at raising the level of performance of the manager in the information management process, which raise the quality of the services they provide to the population.

Keywords: Management, information, process, quality

INTRODUCCIÓN:

La informatización de la sociedad es una realidad y expresa la voluntad política del Gobierno cubano de seguir avanzando sin necesidad de plataformas injerencistas que nos quieren imponer. (Díaz Canel Bermúdez, Miguel, Periódico Granma, 17 de diciembre de 2018) Segundo Período de Sesiones de la IX Legislatura de la Asamblea Nacional.

Es ampliamente conocido que la información es un recurso importante que contribuye significativamente al logro de los objetivos y metas de las organizaciones. Igualmente, se reconoce que en una organización existen diversas entidades que interactúan, con diferentes actitudes, intereses y expectativas, para acceder y usar productos y servicios de información.

La variedad de actores involucrados en un sistema de información moderno incluye académicos, administrativos, técnicos, intermediarios, entre otros. Aún cuando algunas de las actividades de estos actores se duplican, no existen hoy en día organismos que administren o coordinen el ciclo de vida de la información completo, desde su generación, hasta su difusión. Macías, (1995). Lo que es más, no se espera que esto suceda frente al escenario de las nuevas tecnologías de información. Las organizaciones más bien, continúan con sus prácticas diarias, incorporando nuevas tecnologías, en un intento por sobrevivir en un contexto cambiante.

El Consejo de la Administración ha comprendido la importancia de la informatización y ha tomado conciencia de lo que le corresponde aportar a la sociedad en ese sentido. Las investigaciones educativas en Cuba y a nivel internacional, hacen énfasis en el acceso a la información actualizada, como la base fundamental del desarrollo humano. En particular, priorizan el seguimiento y evaluación de las transformaciones que se produce en los organismos de la Administración Central del Estado (OACE) y el impacto del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la aplicación de políticas públicas.

El desarrollo de la actividad de información es premisa fundamental para el progreso científico-técnico y el desarrollo socioeconómico, de ahí su importancia estratégica. Esto se evidencia en el papel que la informatización ha desempeñado en la constante

actualización y configuración de los sitios web de las instituciones para el buen posicionamiento en la búsqueda de información con el uso de la Internet.

La Gestión de Información, en el Consejo de la Administración cubano, se sustenta de dos premisas básicas: la informatización de la sociedad y la voluntad política del Gobierno de seguir avanzando para lograr la participación del pueblo en la toma de decisiones.

La conexión entre ambas se establece a partir de las demandas que el desarrollo empresarial plantea a la identificación y solución de problemas profesionales por la vía científica, a tono con las exigencias de la revolución científico-técnica, el desarrollo sostenible, y la formación moral y ciudadana.

La formación cultural integral y el dominio de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones sustentan la base de la propuesta de este trabajo, centrado en la Dirección Municipal de la Vivienda, en la Isla de la Juventud, cuyo objetivo declarado es enriquecer la aplicación de las políticas públicas en el Municipio Especial, Isla de la Juventud, con un trabajo que permita generar un flujo de información actualizado a través de sitios web, software y aplicaciones para androide, teniendo como núcleo central a la Dirección Municipal de la Vivienda, de modo que ella pueda ofrecer oportunidades para agilizar el acceso a la información con la actualización de la bibliografía utilizada para apoyar los procesos y trámites, entre otros, así como las disposiciones jurídicas correspondientes a cada caso.

De esta forma se garantiza la igualdad de oportunidades para todos los usuarios y población en general, independientemente del origen social, características del ambiente familiar del cual procedan o del lugar geográfico donde se encuentre.

Desde el año 2010, fue instituido en el Consejo de la Administración Municipal (CAM), en la Isla de la Juventud, el proceso de dirección estratégica, con el propósito de elevar la calidad de los servicios, a partir de los beneficios de la introducción y explotación de las tecnologías de la información y las comunicaciones para cumplir con el objetivo de satisfacer las demandas informativas de la comunidad de usuarios. Sin embargo, la información revelada por los instrumentos aplicados, demuestra carencias en la

satisfacción de necesidades informativas de los usuarios potenciales relacionados con los servicios que brinda la Dirección Municipal de la Vivienda.

Los recursos empleados deben constituir, además, la base para la construcción de la red y sitio web, así como la conformación de un grupo de productos informativos de alta calidad, tanto para la satisfacción de demandas de la población, como para su perspectiva de comercialización con otras entidades homólogas del territorio nacional.

En la exploración inicial realizada se reconocen como principales dificultades del proceso de Gestión de la Información(GI)en la Dirección Municipal de Vivienda en el territorio pinero, las que revelan la situación problemática en su manifestación social, las siguientes:

- La profesionalización de los gestores de la información no alcanza los niveles deseados.
- La conectividad para el acceso a los recursos en línea es insuficiente.
- La diseminación de la información no llega en su totalidad a los usuarios potenciales.
- Insuficientes productos informativos para la gestión de trámites.
- La informatización del proceso de gestión de la información en la Dirección de la Vivienda no cumple con las aspiraciones de la dirección del país en el Consejo de la Administración.

En correspondencia con la situación problemática identificada se plantea el siguiente **problema científico**: ¿Cómo lograr que el proceso de gestión de información en la Dirección Municipal de la Vivienda en la Isla de la Juventud contribuya a la mejora en los trámites de la población con respecto a los servicios que reciben de la institución?

La identificación del problema científico determina que el **objeto de investigación** es el proceso de gestión de información y **el campo de acción** el proceso de gestión de la información para trámites de la población en la Dirección Municipal de Vivienda.

El objetivo propuesto consistió en: Diseñar un Sistema de acciones para el mejoramiento de la gestión de información y la comunicación, en la Dirección Municipal de la Vivienda en la Isla de la Juventud.

Objetivos específicos:

1. Analizar la información bibliográfica relacionada con el proceso de gestión de la información.
2. Diagnosticar el estado actual del proceso de gestión de información para brindar servicios en la Dirección Municipal de la Vivienda de la Isla de la Juventud.
3. Diseñar un sistema de acciones para el mejoramiento de la gestión de información con respecto a los servicios que brinda la Dirección Municipal de la Vivienda de la Isla de la Juventud.
4. Valorar los resultados mediante el diagnóstico final acerca de la factibilidad del sistema de acciones diseñado y su implementación en la práctica.

Sistema de acciones para perfeccionar el proceso de Gestión de la Información en la Dirección Municipal de Vivienda de la Isla de la Juventud.

Para la transformación y/o perfeccionamiento del proceso de gestión de la información en esta unidad del Consejo de la Administración de la Isla de la Juventud, se propone el siguiente sistema de acciones:

Sistema de acciones.

1. Capacitación del gestor en el trabajo con la información utilizando las TIC.
2. Caracterización de los recursos de la Gestión de la Información de que dispone la Dirección Municipal de Vivienda en la Isla de la Juventud.
3. Elaboración y clasificación de productos informáticos e informativos que faciliten el proceso de Gestión de la Información para los servicios que brinda.

4. Intercambio con los usuarios sobre la marcha del proceso de Gestión de la Información en la Dirección Municipal de Vivienda en la Isla de la Juventud.
5. Balance de los resultados del proceso de Gestión de la Información.
6. Rediseño del plan de trabajo de la unidad

Métodos de investigación utilizados.

Métodos del nivel teórico.

Histórico y lógico: para el estudio del proceso de gestión de información y su manifestación actual en el sistema empresarial cubano.

Análisis y síntesis: para la sistematización de resultados de investigaciones actuales relacionadas con el tema y precisar las posiciones dialéctico-materialista, sociológicas y psicológicas que fundamentan la propuesta del sistema de acciones para el perfeccionamiento de la Gestión de la Información.

Sistémico estructural: para organizar el sistema de acciones en correspondencia con la concepción del sistema de Gestión de la Información

Modelación: para modelar el sistema de acciones diseñado.

Métodos del nivel empírico:

La observación: para constatar los cambios experimentados en los niveles de desempeño de los gestores de la información, y su correspondencia con la satisfacción de los usuarios de la muestra seleccionada, en relación con la gestión de la información que se realiza en Dirección Municipal de la Vivienda de la Isla de la Juventud.

Encuesta: aplicada a trabajadores de la Dirección Municipal de la Vivienda que participan en la realización de trámites jurídicos con el fin de constatar el nivel de preparación que poseen para el desarrollo de la gestión de información.

Entrevista: aplicada a pobladores del Municipio Especial Isla de la Juventud, con necesidades de trámites para constatar el nivel de satisfacción, relacionado con la gestión de información.

Se emplearon, además, distintas técnicas adquiridas en la carrera para la búsqueda de información sobre la problemática planteada, se aplicaron diferentes técnicas, entre

ellas: **Tormenta de ideas, el Diagrama causa - efecto o Ishikawa** para el estudio detallado del problema identificado y organizar de manera sintetizada las causas y sub-causas asociadas al mismo, **el Modelo de las 7'S** para identificar los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución vinculados a los problemas identificados que dieron origen al problema científico declarado que permitieron entender y llegar a un resultado satisfactorio. **Tormenta de ideas, el Diagrama causa - efecto o Ishikawa** para el estudio detallado del problema identificado y organizar de manera sintetizada las causas y sub-causas asociadas al mismo, **el Modelo de las 7'S** para identificar los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución vinculados a los problemas identificados que dieron origen al problema científico declarado que permitieron entender y llegar a un resultado satisfactorio.

Tormenta de ideas, el Diagrama causa - efecto o Ishikawa para el estudio detallado del problema identificado y organizar de manera sintetizada las causas y sub-causas asociadas al mismo, **el Modelo de las 7'S** para identificar los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución vinculados a los problemas identificados que dieron origen al problema científico declarado que permitieron entender y llegar a un resultado satisfactorio.

Métodos estadísticos:

Análisis porcentual: para la tabulación de los datos cuantitativos obtenidos a partir de los diferentes instrumentos de carácter empírico en la investigación y la consecuente interpretación cualitativa.

Caracterización de la población y la muestra

La población está compuesta por 40 trabajadores de la Dirección Municipal de la Vivienda y pobladores del territorio pinero.

La muestra fue seleccionada de forma intencional atendiendo a la diversidad de necesidades de información, lo que compulsó que fueran seleccionados la mayoría de los trabajadores de la Dirección Municipal de la Vivienda y 100 pobladores que en la etapa de la investigación se encontraban realizando trámites en la entidad.

CONCLUSIONES:

El estudio de los fundamentos teóricos de la gestión de información que sustenta este trabajo, evidencia la pertinencia de utilizar este sistema de acciones para lograr la efectividad de los servicios y la profesionalización del gestor de información en la Dirección Municipal de Vivienda de la Isla de la Juventud.

Al aplicar los instrumentos del diagnóstico inicial, se comprobó que existen insuficiencias en la preparación de los gestores que frena el desarrollo de la gestión de información.

El sistema de acciones propuesto se diseñó a partir del diagnóstico inicial aplicado, dirigido a las exigencias planteadas por las transformaciones que se realizan actualmente en la Dirección Municipal de Vivienda.

La aplicación de las acciones provocó un cambio positivo en el nivel de preparación de los gestores de la muestra, logrando con ello la profesionalización del personal, el desarrollo de la gestión de información de sus trabajadores y la mejora para trámites de la población.

BIBLIOGRAFÍA:

AJA QUIROGA, L. Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. –En línea <http://www.monografias.com/>. – Consultado 22 de ene., 2006.

ÁNGULO MARCIAL, N .Información: una nueva propuesta conceptual. – En Ciencias de la Información. – Vol. 27, no. 4. – La Habana, 1996.

BUSTILLOS SAFE, A. Las Redes. – En línea <http://www.monografias.com/>. – Consultado 2 de feb., 2006.

CAMPBELL J. El Hombre gramatical: Información, entropía, lenguaje y vida. – México: Fondo de Cultura Económica, 1989.

CAPOTE MARRERO, B. La gestión de información como herramienta fundamental en el desarrollo de los centros toxicológicos. – En línea <http://www.biblioteca.utp.edu.co/>. – Consultado 2 de feb., 2009.

CONSULTORÍA BIOMUNDI. La Industria de la información: El mundo en hechos y cifras. – La Habana: IDICT, 1998. – p.12.

CUBA. MINISTERIO DE CULTURA. Cultura y nuevas tecnologías. –La Habana: S/E, 1986.

CUBA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. VI Seminario Nacional para Educadores. –La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 2005.

CHAÍN NAVARRO, C. M. Gestión de información para la investigación: Desarrollo y consolidación de las funciones del gestor como asesor y consultor para la ciencia y la técnica. – En Ciencias de la Información. 4, 39-44. – La Habana, 1999.

CHINEA SALAZAR, JOSÉ A. Pedagogía para el desarrollo del pensamiento. — Colombia: Ed. Montería, 2001.

DAVENPORT, THOMAS. Gestión del conocimiento. Madrid. Universidad de Madrid. 2001.

DÍAZ-CANEL BERMÚDEZ, MIGUEL. Palabras pronunciadas por el Presidente de los Consejos de Estado y de Ministros de la República de Cuba, martes 18 de diciembre de 2018. En una reunión de la Asamblea Nacional del Poder Popular, celebrada en el Palacio de las Convenciones de La Habana sobre la informatización de la sociedad.

FERRER LÓPEZ, MIGUEL ÁNGEL. Concepción estratégica, investigación e información. – En Ponencia presentada al VI Taller de Bibliotecas Universitarias de Iberoamérica. Abr., 2003.

GALINDO, M. La Biblioteca virtual: Servicio de información electrónica en la red de la Universidad Federal de Pernambuco / A. Neves, P. Cunha Brasil. – En Congreso Internacional de Información INFO/97: Memorias, oct., 13-17. – La Habana: IDICT, 1997.

GARCÍA CATAÑO, C. Biblioteca Digital y Web Semántica [on line]/ D. Arroyo Menéndez.--2005.—

En <http://www.sindominio.net/biblioweb/telematica/bibdigwebsem.html>

GARCÍA, J. Cuba en la era de Internet y las autopistas electrónicas. Entrevista a Enrique González- Manet. --La Habana: Ed. Pablo de la Torriente Brau, 1997.

GIRONELLY PÉREZ, SONIA. Paradigmas y no paradigmas: una conceptualización necesaria. – En Ciencias de la Información. – No. 2. – La Habana, 1997. – p. 75-92.