

**Gestión de la información en la Facultad de Filosofía UNA desde el
modelo de Bustelo y Amarilla**

Marian Santacruz
mariandahianasb@gmail.com

Andrés Vázquez
avazquez@fil.una.py

Johana Meza
jmeza@qui.una.py

Aida Martínez
aidaffuna@gmail.com

Miryam Buzó
mircelbuzo@gmail.com

Heriberto Núñez
drherin@gmail.com

Universidad Nacional de Asunción
Facultad de Filosofía
Paraguay

Resumen

La organización de la información facilita la gestión de la comunicación, con el fin de almacenar y recuperar datos e informaciones, para lo cual se debe informatizar y gestionar las documentaciones. Se pretende visibilizar la gestión de las informaciones mediante la presentación de los procedimientos de comunicación interna y externa a través de la aplicación de la tecnología. En el periodo comprendido entre los años 2020 y 2022 se destacan: la actualización de la página web institucional, el establecimiento de canales oficiales de comunicación, un sistema de gestión de documentos y la implementación de guías enmarcadas en lo establecido en el Estatuto de la Universidad Nacional de Asunción.

Palabras claves: gestión del conocimiento, modelos, conocimiento, comunicación, informaciones.

Information Management in the Faculty of Philosophy UNA from Bustelo and Amarilla's model

Abstract

The organization of information facilitates communication management, to store and retrieve data and information, for which documentation must be computerized and managed. The aim is to make information management visible by presenting internal and external communication procedures through the application of technology. In the period between 2020 and 2022, the following stand out: the updating of the institutional website, the establishment of official communication channels, a document management system and the implementation of guides framed in the provisions of the Statute of the University National of Asuncion.

Keywords: knowledge management, models, knowledge, communication, information.

Introducción

En el presente artículo se expone la gestión de la información desde la perspectiva del modelo de Bustelo y Amarilla en la Facultad de Filosofía de la Universidad Nacional de Asunción. El objetivo de este escrito consiste en visibilizar la gestión del conocimiento, específicamente de las informaciones, mediante la presentación de los procedimientos de comunicación interna y externa a través de la aplicación de la tecnología.

La gestión del conocimiento es el activo intangible de una organización que se basa en la organización de la información y facilita la gestión de la comunicación. Tiene como finalidad el almacenamiento eficaz y recuperación de informaciones necesarias para el desarrollo de actividades, para lo cual se debe informatizar y gestionar las documentaciones consistentes en memorandos, comunicados, circulares, notas, resoluciones y otros documentos institucionales.

Desde el modelo de Bustelo y Amarilla se observa la gestión de la información en la institución seleccionada, la Facultad de Filosofía UNA, la cual posee guías de elaboración de documentaciones institucionales, de redacción y diseño de documentos administrativos, además de guías de buen uso para la gestión de correos institucionales y otras. Durante la pandemia de COVID-19, se potenciaron los canales de comunicación digitales como los correos institucionales de las distintas dependencias, autoridades, personal docente y administrativo, además de la actualización de la página Web y mayor utilización de redes sociales como el WhatsApp, Facebook, Twitter e Instagram, los cuales actuaron como repositorios de comunicaciones institucionales, normativas, resoluciones, noticias y transmisiones en vivo de charlas, seminarios, talleres y presentaciones de las diversas direcciones, coordinaciones y carreras de la Facultad de Filosofía.

Con el fin de optimizar la comunicación interna y externa de la institución mencionada, se propone la gestión de la información, mediante el cual se producen, organizan, distribuyen y manejan las diversas tipologías documentales, logrando el mejoramiento de la gestión de la comunicación.

La Gestión del Conocimiento

Al respecto del presente artículo, existen dos concepciones complementarias entre sí, que tienden a confundirse, pero en su alcance y finalidad, se los diferencia, se menciona la gestión de la información y la gestión del conocimiento.

Por su naturaleza, la información es inerte y estática, sin embargo, el conocimiento, al estar ligado al individuo tiene elementos subjetivos que cobran sentido según quien los posee. Se considera que el conocimiento es semejante a un flujo de informaciones varias que encuentran asiento en las creencias y experiencias de su poseedor. Con esto, se muestra que la información sin conocimiento, son datos sin sentido; cobra utilidad cuando dicha información (datos), son convertidos en conocimiento que sirva como aporte a la ciencia o para la toma de decisiones. Se indican como ejemplos de información los datos sobre sexo de una población, rango etario y situación laboral; el conocimiento se sirve de estos datos y genera conclusiones proyecciones, estadísticas, etc.

Bustelo y Amarilla (2004) mencionan que *“el conocimiento en una organización se produce cuando un individuo de esta hace uso de lo que sabe y de la información que tiene disponible para la resolución de un problema o el desarrollo de un proyecto”*. Se considera la gestión del conocimiento como el activo intangible de las organizaciones, esto hace la diferencia entre las empresas o instituciones nuevas en el mercado, contra aquellas que ya tienen una importante trayectoria, ya que el conocimiento del mercado, sus necesidades, sus gustos, su cultura, etc., son útiles para evitar la pérdida de mucho dinero realizando ensayo y error. En la asignación de valor al conocimiento, Bustelo y Amarilla lo clasifican en tres tipos: capital humano comprendido por las experiencias y habilidades de los empleados, el capital estructural referido a toda inversión física, tangible de la organización; y capital cliente, lo que se conoce del cliente, sus gustos, necesidades, cultura, etc.

La era del conocimiento, constituida por los esfuerzos que valoran e invierten en las organizaciones para vencer a la competencia, es parte de la evolución de las estrategias de supervivencia en el mercado. Existe una lucha por generar conocimiento inmediato, útil, sencillo y que ayude a resolver los problemas, con las nuevas demandas que alinean a las empresas, instituciones y organizaciones para que inviertan y prioricen alcanzar estos cometidos. Aquellas que sean resistentes o no inviertan en capital intelectual tenderán a mantenerse un breve tiempo para luego desaparecer.

Entre los tipos de conocimiento, Bustelo y Amarilla los clasifican en dos, conocimientos explícitos y conocimientos tácitos. Los primeros son referidos a insumos tangibles, compartidos y conocidos por los miembros de la organización, como: informaciones, políticas, normativas estadísticas, teorías, redes. Con relación a los conocimientos tácitos, lo entienden como aquellos que formen parte de la experiencia de los miembros, conocimiento, ideas, cultura, tradiciones, hábitos, competencias, etc. que servirán para dar forma y sentido a la información que se tenga en las manos.

La gestión de los conocimientos, tomando en cuenta las consideraciones mencionadas, identificará notablemente la efectividad entre los miembros y la comprensión de las necesidades del mercado.

Los modelos de Gestión del Conocimiento

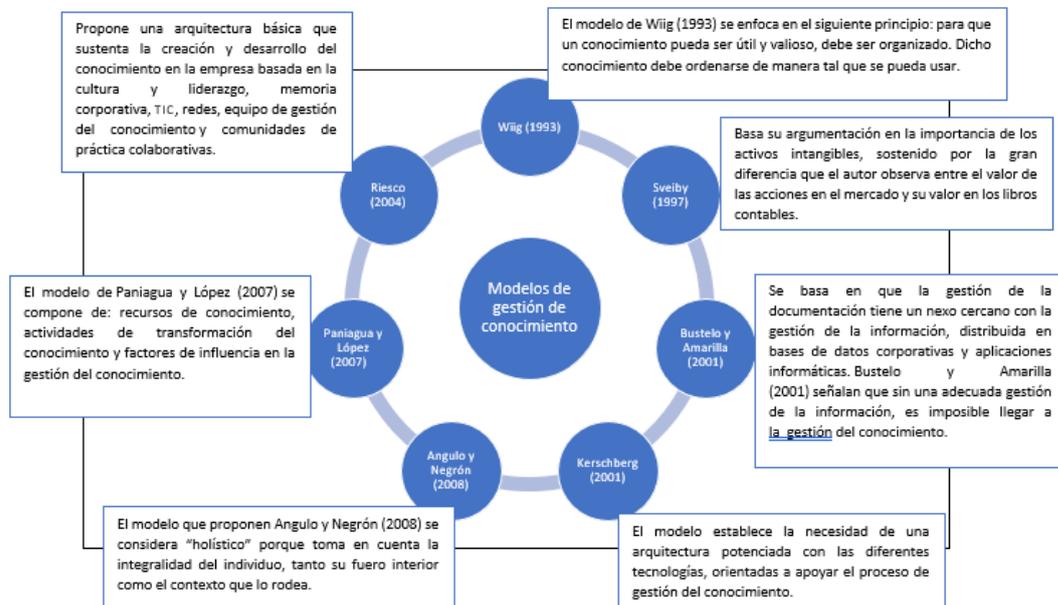


Figura 1. Modelos de gestión del conocimiento. Fuente: elaboración propia a partir de Avendaño V. y Cols. *Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques*, 2016.

El modelo de Bustelo y Amarilla

El modelo de Bustelo y Amarilla muestra que la gestión de la documentación tiene un nexo cercano con la gestión de la información, distribuida en base de datos corporativas y

aplicaciones informáticas. Bustelo y Amarilla (2001) afirman que, con una correcta gestión de la información, es posible llegar a la gestión de la comunicación. Este modelo se basa en gestionar adecuadamente la información. El paso previo de toda organización debe ser la informatización antes de implantar un sistema.

La gestión de la información tiene la finalidad de controlar, almacenar y recuperar la información que se produce para el desarrollo de las actividades. El proceso de la gestión de la información se clasifica en tres tipos:

1. Interno: documentación generada por la organización en forma rutinaria.
2. Externo: documentación de interés que proviene del entorno de la organización.
3. Público: documentación que la organización produce para ofrecer a proveedores, clientes y a la comunidad interesada.

El modelo que propone Bustelo y Amarilla enfatiza en la gestión de la información, esto es, en establecer sistemas tanto gráficos y documentales que contengan toda la información relevante de la organización, además de la gestión de recursos humanos, establecer e incentivar jornadas de capacitación, talleres, charlas en las que puedan generarse nuevas ideas que sirvan para enriquecer el conocimiento con el entorno organizativo, y, por último, medición de los activos intangibles, establecer metas y controlar los resultados del capital intelectual.

Gestión de la información en la Facultad de Filosofía - UNA desde la perspectiva del modelo de Bustelo y Amarilla

Bustelo y Amarilla (2001) hacen referencia a tres frentes en los que se desarrollan las iniciativas prácticas de la gestión del conocimiento: la gestión de la información, la gestión de recursos humanos y la medición de los activos intangibles.

A los efectos del análisis realizado en este artículo, este se centra en la experiencia que se ha desarrollado en la Facultad de Filosofía en lo que se refiere a uno de estos frentes, “*la gestión de la información*”, de los dos últimos años (2020- 2022).

La gestión de la información es entendida como la tendencia a implantar sistemas que permitan que la información que tiene la organización y los individuos que la componen puedan ser compartidas por todos. Atendiendo al concepto planteado se han analizado los mecanismos vigentes que podrían favorecer que este frente se configure como un factor que beneficie el

desarrollo de la gestión del conocimiento en la FFUNA. La página web de la institución en cuestión ha facilitado el acceso a documentos en los que se sustentó el análisis.

Se parte de la definición expresada en el artículo analizado para ir desglosando los hallazgos, en primer lugar, se entiende la gestión de la información como el conjunto de actividades realizadas con el fin de *controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades*. En este sentido, se concuerda con que la gestión de documentos ocupa un papel central, y estas informaciones gestionadas por la organización pueden ser de carácter interno, externo y público. La interna hace referencia a aquella documentación generada o recibida por la organización en el ejercicio de sus funciones, es decir, son documentos que surgen de la actividad diaria de esa institución. En este grupo se encuentra la documentación típicamente administrativa.

En lo que refiere a la correspondencia como documentación de gestión: informes y actas de reuniones, se observa que la institución cuenta con una “Guía de elaboración de documentos institucionales, memorandos, circulares, comunicados, notas externas y resoluciones”, con la intención de promover una gestión eficaz de comunicación interna. Esta es una guía para la redacción de piezas documentales de uso diario que contienen principios de diseño para los documentos administrativos con destino público, interno, e incluso externo, insertada en un plan de comunicación institucional que se viene desarrollando desde el año 2020 y fue aprobado por resolución 290/2020.

Se cuenta, además, con una “Guía de buen uso para la gestión de correos electrónicos institucionales (CEI) de la FFUNA”, que fue aprobada por Res. 314/2020, cuyo uso debe estar enmarcado en lo establecido en el Estatuto de la Universidad Nacional de Asunción de la que depende la Facultad Filosofía. Además, el uso de los correos institucionales se aplica al público interno y externo, con relación al ingreso y salida documental o de mensaje de datos. El documento contiene, además, un glosario que pretende unificar criterios para mejorar la gestión de los datos. Los correos electrónicos institucionales (CEI) se generan para el desarrollo de la gestión de funcionarios, personal contratado, docentes escalafonados, encargados de cátedra, contratados y auxiliares para los efectos pertinentes. En la misma resolución, se establece el procedimiento que se llevará a cabo para generar los correos institucionales, así como se define el correo institucional de mesa de entrada para las distintas dependencias y carreras tanto en Sede Central como en las filiales.

La resolución mencionada marca un hito en la FFUNA en cuanto a modernizar procedimientos de comunicación, aplicando la tecnología digital para facilitar la comunicación interna y externa de la institución. Los procedimientos de trabajo no se encuentran disponibles en la WEB, por lo que su accesibilidad al público en general está limitada, la documentación técnica que refleja la propia actividad de la organización se encuentra en desarrollo en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, que prevé el desarrollo de procedimientos que contienen explícitamente actividades y tareas para cada función.

Con relación a la información externa, en lo referente a consultar y manejar fuentes de información externas, como institución pública, la FFUNA se rige por la ley 1535/99 de Administración Financiera del Estado Paraguayo, la cual establece en sus artículos 1 y 2 el conjunto de sistemas, normas básicas y los procedimientos administrativos a los que se ajustarán las instituciones públicas y sus dependencias para programar, gestionar, registrar, controlar y evaluar los ingresos y el destino de los fondos públicos, a fin de lograr que las acciones en materia de administración financiera propicien economicidad, eficiencia, eficacia y transparencia en la obtención y empleo de los recursos humanos, materiales y financieros, con sujeción a las normas legales pertinentes. Además, se establece el *desarrollo de sistemas que generen información oportuna y confiable sobre las operaciones*; se fomenta la utilización de técnicas modernas para la investigación y la gestión financiera; y se insta a emplear a personal idóneo en administración financiera y promover su especialización y actualización.

Se establece, además, que el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) será obligatorio para todos los organismos y entidades del Estado y se regirá por el principio de centralización normativa y descentralización operativa, con el objetivo de implementar un sistema de administración e información financiera dinámico, que integre y armonice las diferentes tareas derivadas de la administración de los recursos asignados a las entidades y organismos del Estado para el cumplimiento de sus objetivos, programas, metas y funciones institucionales, estableciendo los mecanismos de supervisión, evaluación y control de gestión, necesarios para el buen funcionamiento del sistema. El SIAF estará conformado por sistemas de: presupuesto, inversión, tesorería, crédito y deuda pública, contabilidad; y control.

Puede evidenciarse la publicación de informaciones tales como: la estructura orgánica y las funciones de cada una de las dependencias, dirección y teléfono de la entidad y de todas las dependencias, nómina de funcionarios permanentes, contratados y de elección popular, funcionarios administrativos / docentes / contratados, presupuesto de ingresos y gastos

asignado para cada ejercicio fiscal, presupuesto de ingresos y egresos, ejecución presupuestaria, detalle de viajes nacionales e internacionales, inventario de bienes muebles, inmuebles y vehículos, y el listado completo de funcionarios comisionados a prestar servicios en otras instituciones.

En la página Web, facilitando el acceso al público interno y externo, se encuentra disponible, además, la resolución 844/2020 que contiene la lista de canales de comunicación vigente hasta la fecha de concreción de este estudio: canal, tipo de comunicación, pieza comunicacional y el público meta.

Por otra parte, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción aplicada a directivos de la organización sobre la gestión interna y externa implementada por la Coordinación de Comunicación Institucional durante la pandemia y hasta el primer semestre del año 2022, la cual arrojó sugerencias entre las cuales y para los fines de este estudio se han incorporado las siguientes:

- Seguir apoyando a las coordinaciones para fortalecer la comunicación intrainstitucional.
- Si las autoridades, directivos, funcionarios, estudiantes poseen toda la información necesaria podrán tomar mejores decisiones y optimizar los procesos de trabajo en equipo.
- Al sentirse integrados, el grado de compromiso será mayor y esto repercutirá en la mejora de los resultados para la Facultad. La COMINIT consideramos que está desarrollando un excelente trabajo.
- Agradecería que los pedidos lleguen con más tiempo para difusión y cumplimiento. Incorporar funcionarios más eficientes y con mejores equipos tecnológicos.
- Desde el MECIP se debe trabajar el manual de Comunicación y desde los requerimientos de ANEAES, revisar los mecanismos existentes.
- Sería muy útil además disponer de un Manual de comunicación y de información.
- Reunión mensual en forma virtual con todas las dependencias, para organización y para recopilar actividades para el boletín. Boletín por correo sería interesante. Mantener estas vías de comunicación interna y externa y realizar los ajustes que la mayoría de los coordinadores proponga.
- Sería interesante promocionar más los canales de YouTube de la FFUNA.
- La mayoría de las redes dieron muy buenos resultados.

Los avances registrados en los años analizados acerca de la formalización e instalación de un sistema de comunicación denotan los esfuerzos que viene realizando la institución y, en concordancia con el marco conceptual analizado, aún queda potenciar el acceso a la información que tiene la organización y los individuos que la componen, para que esta pueda ser compartida por todos.

En atención a lo expuesto anteriormente, y en concordancia con la relevancia de la gestión de la información, la organización se rige por las regulaciones establecidas sobre la gestión documental que avala el cumplimiento de su misión y el uso pertinente de los fondos destinados para el efecto. Se accede a información y mantienen comunicación con las instancias correspondientes en el marco de las regulaciones vigentes en el país para ello.

Conclusiones

Entre las experiencias que se han desarrollado en la Facultad de Filosofía en lo que se refiere a “la gestión de la información” interna, externa y pública para facilitar la gestión del conocimiento y la comunicación de los miembros de la comunidad educativa, en el periodo comprendido entre los años 2020 y 2022, se destacan: la actualización de la página web de la institución en cuanto a la visibilidad y acceso a los documentos organizados en base de datos informáticas; la implementación de la “Guía de elaboración de documentos institucionales, memorandos, circulares, comunicados, notas externas y resoluciones”; y la implementación de la “Guía de buen uso para la gestión de correos electrónicos institucionales (CEI) de la FFUNA”, enmarcada en lo establecido en el Estatuto de la Universidad Nacional de Asunción. Además, resaltan el establecimiento de los canales de comunicación oficial, teniendo indicadores claros según los objetivos institucionales; y el Sistema Gestión de Documentos, el cual permite la gestión integral electrónica de los expedientes documentales.

Por otra parte, los procedimientos de trabajo no se encuentran disponibles en la página WEB, por lo que su accesibilidad al público en general está limitada; la documentación técnica que refleja la propia actividad de la organización se encuentra en desarrollo en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, que prevé el desarrollo de procedimientos que contienen explícitamente actividades y tareas para cada función.

Finalmente, se han analizado los datos obtenidos a partir de una encuesta de satisfacción aplicada a directivos de la organización respecto a la gestión interna y externa implementada por la Coordinación de Comunicación Institucional durante la pandemia hasta el primer semestre del año 2022, identificando sugerencias en positivo para los ajustes y adecuaciones pertinentes.

Bibliografía y webgrafía

Bustelo, C. y Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de información. *Revista pH*, (34). Recuperado de

http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion_del_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf

North, K. y Rivas, R. (2008). *Gestión del Conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa inteligente*. España: Libros en red.

Riesco, M. (2004). *Gestión del conocimiento en ámbitos empresariales: "modelo integrado-situacional" desde una perspectiva social y tecnológica* (Tesis doctoral). Universidad Pontificia de Salamanca, España. Recuperado de

<http://summa.upsa.es/pdf.vm?id=0000014258&page=1>

Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *EDUCAR*, 37, 25 – 39. Recuperado de <http://educar.uab.cat/article/view/187/168>

<http://www.fil.una.py/home/>

<https://www.redalyc.org/journal/4576/457646537004/html/>