

**Gestión del conocimiento en unidades de información:
archivos y bibliotecas**
Optativa - 2018

Lourdes Díaz

- Las organizaciones poseen, producen y usan información y conocimiento.
- Información y conocimiento tiene el potencial de convertirse en ventaja competitiva, comparativa.
- 3 campos estratégicos combinados: medio ambiente, personas y procesos.

Uso de información por la organización

- Percepciones
- Creación de conocimiento
- Toma de decisiones - curso de acción

1. Percepción

- Se perciben eventos / mensajes / señales del medio ambiente cuyos significados son construidos socialmente
- La percepción selecciona e interpreta conjuntos significativos de mensajes y generan una interpretación común
- Percibimos retrospectivamente: acontecimientos presentes se comparan con la experiencia pasada a fin de construir un significado.

Momentos / procesos de la percepción

- Variación / cambio ecológico: aislar o agrupar cambios para examinarlos
- Representación: “reconstruyen, reorganizan, esbozan un sentido de orden y crean sus propias restricciones”. Reestructura información que será reinterpretada: nuevos significados para nuevas acciones.
- Selección: “¿qué pasa allí afuera?” mapas causales de relaciones que expliquen los “datos en bruto”. Mira al pasado para comparar y seleccionar un mapa de relaciones causales razonable al presente.
- Retención: documento mental histórico que almacena un mapa de relaciones entre sucesos y acciones recuperables y utilizables para actividades futuras.

La percepción y la organización

- Consenso sobre qué elementos / partes / variables del medio ambiente son significativas para la organización
- Acuerdo sobre qué conexiones, mapas de relaciones, se realizan sobre dichos elementos
- Como producto, surge un nuevo esquema de interpretación que permite “desarrollar modelos para comprender, o extraer significado, y de ensamblar esquemas conceptuales”.
- Cuestión crítica: orientar el uso de este modelo hacia la acción o qué hacer con los nuevos aprendizajes

2. Creación de conocimiento

- Desarrollar nuevas capacidades
- Diseñar nuevos productos y servicios
- Incrementar las ofertas existentes
- Mejorar los procesos

3. Toma de decisiones

Fines

- Comprender la conducta de la organización
- Diseñar nuevos productos y servicios
- Incrementar las ofertas existentes
- Mejorar los procesos
- Cuando hay suficiente comprensión y conocimiento, se toma un curso de acción racional: TOMA DE DECISIONES

Toma de decisiones

¿Buscar en el pajar la aguja más puntiaguda o una aguja bastante puntiaguda?

- Modelos racionales vs modelos racionales acotados
- Limitaciones de las personas: capacidad cognitiva, información y valores
- La organización influye sobre el comportamiento de sus integrantes al controlar el sistema de premisas de toma de decisiones más que las decisiones en sí mismas.

Programa de ejecución: repertorio de acciones

- Son programas de las organizaciones (repertorio de rutinas, reglas, heurísticas) para responder ante situaciones repetitivas.
- Reducen la complejidad y la incertidumbre de las decisiones
- Las rutinas reflejan la experiencia de la organización y son la base procedimental de la organización. Expresan las prácticas
- Las rutinas legitiman a la organización y a sus miembros brindando un marco de justificación, racionalidad y confiabilidad a sus acciones.

Toma de decisiones

- Las organizaciones y las personas reúnen información para tomar decisiones, pero no usan la información.
- Solicitan informes, que no se leen.
- Se reclama el derecho a participar en la toma de decisiones, derecho que luego no ejercen.
- Las rutinas rígidas obstruyen el aprendizaje, asfixian la creatividad y afectan la flexibilidad.

Ambigüedad e incertidumbre

- Ambigüedad: opacidad, falta de claridad, múltiples significados plausibles.
- Incertidumbre: carencia de información / información insuficiente / información de baja calidad.
- Equilibrio entre ambigüedad y certidumbre

Tipos de ambigüedad en las organizaciones

Refiere a lo que la organización pretende hacer, lo que es apropiado hacer, qué ha hecho en el pasado y quien es el responsable

- de intención: objetivos incongruentes o mal definidos
- de comprensión: falta de claridad en los procesos
- de historia: pasado difícil de especificar o comprender (recuerdos incompletos o deformados)
- de organización: inestabilidad en las prioridades