



## LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO EN EL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE VILLA CLARA

Lic. Suleidy Contreras Rodríguez

Universidad de La Habana

### Resumen

Se abordan los principales aspectos teóricos - conceptuales que enfocan a la gestión de información y el conocimiento en las organizaciones de información, a partir de los objetivos y alcance del enfoque. Se describe el enfoque práctico de la gestión de información y el conocimiento (GIC) en el Archivo Histórico Provincial de Villa Clara, desde la caracterización de la institución en cuanto a misión, visión, objeto social, estructura organizacional, matriz DAFO. Se identifica el comportamiento en la institución de cada uno de los elementos que comprenden la Gestión de Información en cuanto a su contexto, diagramas de flujos de información, recursos. Se identifica el perfil organizacional a partir de parámetros de adquisición, desarrollo, distribución, uso, conservación y medición de conocimiento, lo que posibilita determinar futuras prioridades que garanticen un mejor desarrollo del enfoque y el logro exitoso de los objetivos en la organización.

**Palabras clave:** gestión de información, gestión del conocimiento, gestión de recursos archivísticos, flujos de información.

## Introducción

Los archivos históricos como institución de información transitan hacia nuevos modelos encaminados y basados en su misión dentro de la sociedad, para ello se hace indispensable centrarse en las tendencias actuales que operan en el mundo de la información en general y en la organización.

Es en este contexto en el que se abren importantes tareas para nuestros archivos es inevitable que los mismos tengan que abandonar su histórico papel pasivo para asumir un papel transformador. Los archivos históricos son los encargados de guardar la memoria patrimonial de la nación, es por eso que la información adquiere un alto valor histórico para la transformación proactiva de la sociedad en apoyo a retos actuales y futuros.

Lo fundamental radica en no perder la misión de su papel, los archivos seguirán siendo archivos, pero no como un lugar donde se almacenan documentos antiguos que constituyan fondos y colección olvidados; sino que será una organización basada en la satisfacción de las necesidades de conocimiento, información y documentos de sus usuarios y clientes.

La necesidad de introducir los enfoques de gestión de información y conocimiento en los archivos históricos garantizan que su misión social se fortalezca gradualmente. En el Archivo Histórico Provincial de Villa Clara los estudios con enfoque de gestión de información y el conocimiento carecen y estos se hacen necesarios para generar cambios y en la influencia para la toma de decisiones. De manera que no existe un dominio de conocimiento general en la organización sobre qué tipo de información y conocimiento se maneja y de cómo están siendo usadas.

En este sentido se aprecian dificultades como la no correspondencia entre los beneficios alcanzados con respecto a los recursos de información disponibles, lo que provoca que no se explote adecuadamente el conocimiento existente organizacional. La falta de conocimientos sobre la utilización de la información como un recurso en sí, no posibilita generar nuevas visiones de cambios favorables al conocimiento para desarrollar la disciplina archivística. La información en la organización no fluye adecuadamente a todos los niveles, siendo manipulada solamente en los niveles estratégicos y aislada de determinadas responsabilidades para su manejo eficiente.

La propuesta de estudio que se realiza constituye un punto de partida para facilitar la gestión de información en la organización ofreciendo una mejor dinámica de los flujos de información y que esto favorezca la toma de decisiones y generación de cambios en la misma, apoyada a la gestión del conocimiento que permite determinar el perfil de

conocimientos organizacional existente a partir de su uso. Desde la problemática anteriormente expuesta se identifica como:

## **Pregunta de investigación**

¿Qué características posee la gestión de información y el conocimiento en el Archivo Histórico Provincial de villa Clara?

Para dar respuesta plantea a la pregunta de investigación se plantea el siguiente sistema de objetivos:

## **Objetivo General**

Caracterizar el estado de desarrollo de la gestión de información y el conocimiento (GIC) en el Archivo Histórico Provincial de Villa Clara.

## **Objetivos Específicos**

1. Abordar los principales aspectos teóricos - conceptuales que enfocan a la gestión de información y el conocimiento en las organizaciones.
2. Describir el contexto de la GIC en el Archivo Histórico Provincial
3. Identificar el comportamiento de la GIC en el Archivo Histórico Provincial
4. Determinar las prioridades de mejoras en la GIC para Archivo Histórico Provincial.

## **Métodos y Técnicas**

### Métodos teóricos

*Lógico-histórico:* Para estudiar los referentes teóricos conceptuales y principales criterios y exponentes sobre el tema de la Gestión de Información y el Conocimiento.

*Método sistémico:* Para modelar el objeto mediante la determinación de sus componentes elementales y la relación entre ellos.

### Métodos empíricos

*Análisis documental clásico:* Revisión bibliográfica actualizada con no más de 10 años de retrospcción. Se consultaron artículos científicos y libros clásicos que abordan las metodologías consolidadas en el tema de investigación. Se consultaron además documentos archivísticos así como también fuentes no documentales. Las fuentes no documentales (personales), se incluyen a partir del conocimiento confiable de las mismas sobre los fondos documentales del centro y de gran aporte para la investigación. A la bibliografía consultada se le aplica el estilo APA y se contiene en una base de datos usando como gestor bibliográfico End Note.

### Técnicas

Se utilizaron técnicas empíricas como: *Entrevistas a especialistas*, aplicadas a un grupo selectivo de especialistas en Servicios Archivísticos en diferentes áreas del Archivo Histórico Provincial de Villa Clara. Para la selección de los entrevistados se tuvo en cuenta una serie de indicadores que sirven como parámetros para la confiabilidad de la información obtenida, como son: Experiencia, Nivel y Reconocimiento profesional.

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Gestión de información

Proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y se desarrolla en cualquier organización (1).

Desde el punto de vista de la autora la gestión de información es un proceso a través del cual las organizaciones de información garantizan el uso adecuado de los recursos que poseen, convirtiéndolos en beneficios oportunos para el logro exitoso de las metas institucionales.

#### 1.1.1 Objetivos de la gestión de información

- Maximizar los beneficios que se derivan del uso de la información
- Minimizar los costos relativos al manejo y uso de la información en la organización.
- Definir responsabilidades en cuanto al manejo de la información en la organización
- Lograr que la información fluya permanentemente.

La gestión de información de una organización obliga a tener un dominio de:

- los diferentes tipos de informaciones que se manejan en la organización,
- la dinámica de sus flujos ambiental, interna y corporativa.
- el ciclo de vida de cada información (incluida la gestión de la generación de información, donde quiera que ocurra) y
- el conocimiento de las personas acerca del manejo de la información, o sea, su cultura informacional (1).

Ante el gran desafío que enfrenta actualmente la sociedad los objetivos de la gestión de información persiguen controlar la gran cantidad de información que se genera y circula actualmente en los sistemas de información potencian las capacidades de sus actores.

En este sentido para reconocer los actores que intervienen en la dinámica informacional de la organización, se hace necesario investigar las dimensiones que esta alcanza en

cada una de las organizaciones. Los ambientes forman parte de dicha dinámica e interactúan constantemente con los sistemas, esto es a lo que se le conoce como alcance de la gestión de información y que se describen posteriormente.

### **1.1.2 Alcance de la gestión de información**

- Ambiente externo: Se vincula con los proveedores y los usuarios, así como muchas de las fuerzas que guían las acciones organizacionales tales como los factores culturales, sociales, tecnológicos, políticos y económicos.
- Ambiente organizacional: Se vincula con elementos internos como son la infraestructura, la cultura organizacional, la comunicación organizacional, las políticas, las personas y las tecnologías disponibles.
- Ambiente individual: Se vincula con la infraestructura, las políticas, el personal, la cultura informacional, la comunicación, las tecnologías, las fuentes, servicios y sistemas (1).

Con una buena gestión de información se garantiza un buen desarrollo de la gestión del conocimiento, ya que la información es la base del conocimiento. En las organizaciones mientras mejor sea la disponibilidad de acceso a la información pertinente, mejor cultura de conocimiento se adquiere y mayor productividad de trabajo.

## **1.2 Gestión del conocimiento**

Proceso sistémico e integrador de coordinación de las actividades de adquisición, creación, almacenaje, y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos con el objeto de ser más efectivos y productivos en su trabajo y cumplir los objetivos y metas de la organización (2)

Desde el punto de vista de la autora La Gestión del conocimiento es un conjunto de acciones encaminadas a adquirir, usar, y controlar el conocimiento que se genera dentro y fuera el cual favorece la organización

### **1.2.1 Objetivos de la gestión del conocimiento**

1. Explotar el conocimiento existente del mejor modo posible.
2. Renovar el conocimiento de las personas y de la organización por medio de procesos de aprendizaje.
3. Transformar el conocimiento de las personas en capital estructural de la organización.
4. Alinear la estrategia corporativa con las capacidades y competencias ya sea con las existentes así como con las nuevas que surgen para mejorar la ventaja competitiva (2).

Los profesionales de la información son los encargados de la conservación y diseminación del conocimiento que se genera y circula en cada una de las organizaciones. Los profesionales para el cumplimiento de los objetivos de la gestión del conocimiento necesitan identificar los tipos de conocimientos existentes en el individuo, para utilizar las herramientas correspondientes que le permitan gestionarlo.

## **1. 2.2 Tipos de conocimientos**

Tácito: conocimiento que no está registrado por ningún medio y que solo se obtiene mediante la adquisición de conocimientos de manera práctica y solo es posible transmitir y recibir consultando directa y específicamente al poseedor de estos conocimientos.

Explícito: conocimiento transferido de un individuo a otro usando algún tipo de sistema de símbolos (documento escrito, memoria de patentes.) Es un conocimiento que ha sido codificado de alguna manera y puede comunicarse o difundirse con facilidad (2).

## **2. CARACTERIZACIÓN DEL ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE VILLA CLARA**

El Archivo Histórico Provincial de Villa Clara se fundó el 16 de agosto de 1969 como muestra del interés del estado revolucionario de conservar y difundir el patrimonio documental. La identificación, valoración, conservación, preservación y posterior procesamiento de la fuente constituyen el eje fundamental de la institución, actividad que realiza un colectivo de especialistas y técnicos con la calificación requerida.

El Archivo Histórico Provincial de Villa Clara se desempeña como centro de Gestión del Conocimiento adscrito al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA); rige su política por el Decreto ley 265 de los archivos de la República de Cuba, por el que se crea el Sistema Nacional de Archivos.

Desde su surgimiento ha diversificado sus actividades y servicios de investigación académica y ha comenzado a desarrollar tareas relacionadas con la educación, cultura, protección del patrimonio documental y la promoción cultural entre la comunidad. Con la nueva concepción de la normalización archivística se necesita una mejor organización y definición de los documentos y el enfoque sistémico es imprescindible para el logro de la misión de los archivos, también se facilita la consulta de los investigadores haciéndola rápida y eficaz.

Existen actualmente 29 fondos en la Institución, 23 procesados, 4 en proceso y 2 sin procesar, los cuales tienen su procedencia en diversas entidades, como donaciones personales, compras y publicaciones periódicas. Estos abarcan el período entre 1690 hasta actualidad, incluyendo colonia, neocolonia y revolución, además existen fondos personales, especiales y el fondo especial Protocolos Notariales.

### **Objeto Social**

- Atesora, custodia, conserva y difunde la documentación de valor archivístico o permanente que constituyen el Patrimonio Documental de sus territorios por encargo estatal.
- Ejecutar servicios científico-técnicos y desarrollo de proyectos de investigación y de innovación tecnológica por encargo estatal.
- Coordina la organización y funcionamiento de los Archivos Históricos Municipales.

- Presta servicios de referencia especializada y disseminación selectiva de la información.
- Ofrece servicios de asesoría, consultoría y de organización en materia de archivos.
- Ofrece servicios especializados de acceso a la información disponibles en los fondos del Archivo Histórico Provincial y monitoreo de información.
- Brinda servicios de restauración documental y encuadernación.
- Ofrece servicios de expedición de copias certificadas de Registro Mercantil, Registro Central de Compañías Anónimas y Actos Notariales con relación a Sociedades Mercantiles debidamente canceladas a previa autorización de la Dirección Provincial de Justicia.
- Ofrece servicios de expedición de copias certificadas de listas de pasajeros, herencias, casas de beneficencias, escrituras matrices de otros documentos existentes de los fondos documentales.
- Servicios de capacitación técnica sobre actividades archivísticas y preservación documental.
- Realizar talleres, eventos y exposiciones con fines científico-técnicos en las temáticas de su competencia.
- Brindar servicios referentes a documentos paleográficos, como son transcripciones literales y búsquedas en Protocolos Notariales.

**Misión:** Dirige metodológicamente la política de Gestión Documental en el territorio; atesora, conserva, procesa y difunde la memoria documental que constituye legado histórico de la nación, para la prestación de servicios a la sociedad por profesionales especializados en la actividad archivística.

**Visión:** Lograr la salvaguardia del acervo documental histórico y contemporáneo, para la diversificación de servicios científico-técnicos con calidad y la difusión del patrimonio documental que atesora en función de la sociedad.

### **Matriz DAFO del Archivo Histórico Provincial de Villa Clara (Debilidades Amenazas Fortalezas y Oportunidades)**

#### Amenazas

- Compleja situación económica del país que limita la asignación de presupuestos al centro.
- Carencia de local idóneo para dar cumplimiento al Programa de Conservación de la Memoria Histórica Documental.
- Dificultades con el alojamiento de especialistas en La Habana que limita la asistencia a cursos de superación.
- Poco conocimiento de la población sobre los servicios que brinda el centro.

#### Oportunidades

- Ofertas de posibilidades para la Superación profesional de los especialistas.

- Integración al Sistema CITMA como organismo rector de las Ciencias, la Tecnología y el Medio Ambiente.
- Acceso no limitado a los recursos de información disponibles en la web.
- Sistemas de información implementados en la organización que facilitan el uso de la misma.
- Infraestructura tecnológica adecuada para el desempeño profesional (acceso a correo electrónico, Internet y Chat).
- Ampliación y mejora del equipamiento material en el centro.
- Posibilidades de realización de proyectos de información territoriales
- Aprobación del Objeto Social.

### Debilidades

- Carencia de recursos para una adecuada conservación y restauración de los documentos de valor patrimonial.
- Escasa asignación de presupuesto en CUC.
- Dificultades con el cumplimiento de la estrategia de digitalización de la información.
- Explotación ineficiente de los recursos de información disponibles que afectan las metas de la organización.
- Carencia de productos y servicios archivísticos con valor agregado.
- Limitaciones de los usuarios en el uso de los servicios ofertados que requieren de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (NTIC) limitando insertar nuevos mercados.
- No retención de potenciales de conocimientos afectando las metas de la organización.
- Dependencia jurídica del Archivo Nacional que limita la toma de decisiones.
- Poca cultura alcanzada en gestión documental

### Fortalezas

- Nivel científico alcanzado por los especialistas en las investigaciones realizadas de temas históricos y archivísticos con reconocimiento social.
- Experiencias de los especialistas en participación de eventos y cursos provinciales, nacionales e internacionales de archivística e históricos.
- Identificación de las áreas claves de conocimientos en la organización
- Aportes significativos al plan de ingresos a través del cobro de los servicios
- Procesos informacionales documentados a partir de las políticas establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad.

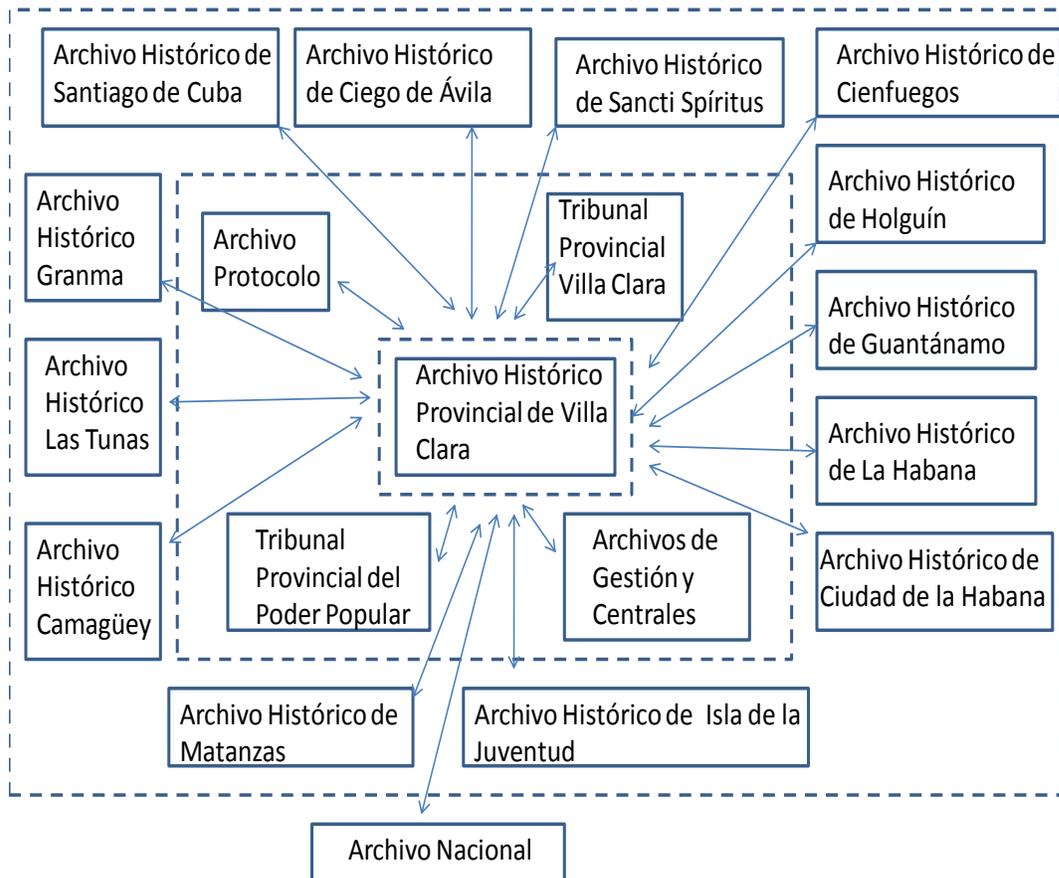
### **Estructura organizacional**

El archivo esta compuesto por cuatro departamentos que se subordinan a la Subdirección del centro. Esta última junto con el departamento de Economía y Contabilidad, Recursos Humanos y Servicios se subordinan a la dirección general.(ver anexo 1).

### **3. ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

#### **Representación de los flujos de Información**

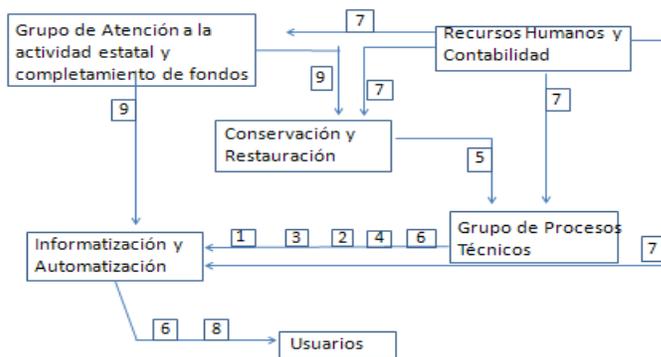
## Diagrama de contexto



## Diagrama de flujo Interno

<b>Recursos.</b>	<b>Genera</b>	<b>Procesa</b>	<b>Usa</b>
1-Catálogos	Grupo de Procesos Técnicos	Especialistas del Grupo de Procesos Técnicos	Usuarios y Trabajadores,
2-Inventarios	Grupo de Procesos Técnicos	Especialistas del Grupo de Procesos Técnicos	Usuarios y Trabajadores,
3-Índices	Grupo de Procesos Técnicos	Especialistas del Grupo de Procesos Técnicos	Usuarios y Trabajadores,

4-Registros de Autoridad	Grupo de Procesos Técnicos	Especialistas del Grupo de Procesos Técnicos	Usuarios y Trabajadores,
5-Documentos restaurados	Conservación y restauración	Especialistas del Grupo de Procesos Técnicos	Usuarios y Trabajadores,
6-Bases de datos	Departamento de informatización y automatización	Especialistas en Comunicación, Información y Archivística	Usuarios y Trabajadores,
7-Nóminas de Pago	Departamento de Contabilidad y Recursos Humanos	Especialistas B en Gestión de RRHH y Economía	Trabajadores del centro
8-Multimedia	Departamento de servicios información y automatización	Especialistas en Comunicación, Información y Archivística	Usuarios y Trabajadores,
9-Información	Grupo de Atención a la actividad estatal y completamiento de fondos	Departamento de servicios información y automatización	Usuarios y Trabajadores,



**Componentes del Flujo Ambiental**

<b>Recursos.</b>	<b>Genera</b>	<b>Procesa</b>	<b>Usa</b>
1-Documentos de valor histórico	Archivos de Gestión Archivos Centrales Registro Civil Audiencia	Archivo Histórico Provincial Villa Clara	Usuarios y trabajadores
2- Protocolos notariales	Registro civil Audiencia	Archivo Histórico Provincial Villa Clara	Usuarios y trabajadores
3- Gacetas de la República	Biblioteca Provincial Martí	Archivo Histórico Provincial Villa Clara	Usuarios y trabajadores

### Componentes del Flujo Corporativo

<b>Recursos</b>	<b>Genera</b>	<b>Procesa</b>	<b>Usa</b>
1Capacitaciones	Archivo Histórico Provincial	Grupo de Atención a la actividad estatal y completamiento de fondos	Empresas estatales
2-Contratos	Archivo Histórico Provincial	Grupo de Atención a la actividad estatal y completamiento de fondos	Clientes
3-Controles de visitas y gestión	Archivo Histórico Provincial	Grupo de Atención a la actividad estatal y completamiento de fondos	Empresas estatales
4-Censos guías	Archivo Histórico Provincial	Grupo de Atención a la actividad estatal y completamiento de fondos	Órganos estatales
5-Listas de chequeo	Archivo Histórico Provincial	Grupo de Atención a la actividad estatal y completamiento de fondos	Órganos estatales
6-Informes de Emulación	Archivo Histórico Provincial	Grupo de Atención a la actividad estatal y completamiento de fondos	Sindicato Provincial

7-Visitas de control	de	Archivo Histórico Provincial	Grupo de Atención a la actividad estatal y completamiento de fondos	Archivo Municipal de Remedio
----------------------	----	------------------------------	---	------------------------------

## **Descripción de los Ambientes**

### **Componentes del Ambiente Individual**

Teniendo en cuenta los aspectos que conforman el ambiente individual se describen los siguientes elementos:

**Infraestructura informacional:** Posee recursos de información implementados, como la biblioteca digital y bases de datos de fondos documentales digitalizados que se encuentran al acceso de los usuarios internos y externos. Los trabajadores del centro poseen un sistema de información interno (Intranet) que contiene informaciones administrativas e informativas, esto garantiza el flujo interno dentro de la organización. Cuentan además con un acceso abierto a Internet y un portal web a través del cual se difunde toda la labor del centro.

**Políticas:** El Decreto-Ley No. 265 del Sistema Nacional de Archivos es la principal política a seguir que rige el trabajo a seguir en el centro. Dicha política nacional promueve el desarrollo sistemático de la infraestructura.

**Personal:** Gran parte de los especialistas del centro todavía no se encuentran capacitados en materia de información. De manera que más del 60 % de los trabajadores no están familiarizados con las habilidades y metodologías de trabajo que requiere el sistema de gestión de la calidad que se implementa en el centro. El personal además no explota eficientemente los recursos de información que se ofrecen a partir de la infraestructura tecnológica disponible.

**Cultura informacional:** El centro carece de un Programa de Alfabetización Informacional que garantice el uso de los recursos informacionales. El 80% de los especialistas que laboran no posee las habilidades y conocimientos necesarios para

trabajar con la información, de esto se deriva la no explotación eficiente de los recursos que dispone la institución al servicio de la investigación y el desarrollo científico-técnico.

**Comunicación:** El centro tiene implementado una Estrategia de Comunicación Social que contiene un plan de acciones a cumplir anualmente para crear canales de comunicación con los usuarios. Dentro de dicha estrategia tiene un significado importante la implementación del Plan de Marketing diseñado como resultado de una tesis para optar por el grado de licenciatura. El plan pone en práctica un sistema de acciones para el uso eficiente de las herramientas de la Mercadotecnia en el Archivo Histórico. Se incluyen además la promoción del archivo con recursos informacionales como la multimedia del centro y espacios promocionales de los medios de difusión masiva, como el programa radial villaclareño “Hablemos”, las peñas informativas-divulgativas que se realizan trimestralmente en el centro, los eventos archivísticos nacionales realizados. Para garantizar la comunicación interna el centro cuenta con la Intranet, correo electrónico con alcance nacional e internacional y un servicio de Chat interno. La dirección del centro establece mecanismos de control a través de la sala de información para conocer las insatisfacciones de los usuarios con respecto a los servicios que se ofrecen.

**Tecnología:** Posee alrededor de 15 recursos tecnológicos, de ellos 12 computadoras (clientes ligeros) distribuidas en todos los departamentos, de manera que cada departamento cuenta 2 o 3 máquinas aproximadamente. De ellas existen 2 máquinas que están en función del proyecto que desarrolla la institución en función la Digitalización de la documentación con valor patrimonial. Poseen un escáner y 2 impresoras. Por razones de Seguridad Informática cada 3 meses, se realiza una comprobación de las salvadas de la información que contienen las computadoras.

### **Componentes del Ambiente Organizacional**

En el Ambiente organizacional los aspectos de Infraestructura, Cultura, Políticas, Comunicación, Tecnologías se mantienen igual que en el Ambiente individual de la organización.

**Estructura Organizativa:** Los departamentos que conforman la institución están representados por especialistas principales, donde cada uno de ellos tiene bien delimitados los procesos informacionales que desarrollan los grupos.

**Información:** La información es un recurso que utiliza, administra y disemina la organización a través de sus recursos y sistemas informacionales. El centro posee como principal fuente suministradora de información los fondos documentales que se atesoran con valor patrimonial. El fondo que mayor volumen posee son los Protocolos Notariales que datan de 1845 hasta 1967, estos documentos primarios poseen además un valor jurídico, pues contienen el quehacer cotidiano de los notarios y escribanos reflejadas en las escrituras notariales de compraventas, testamentos, hipotecas, matrimonios, poderes entre otras.

En la organización se maneja información con fines administrativos y científicos. La información administrativa se proyecta hacia la planificación estratégica de la institución. La información científica tiene su salida a través de las ofertas de información archivísticas que crean a partir de los servicios y productos de información que se generan y se ofrecen como salidas en la organización como son las bases de datos de los fondos documentales, la biblioteca digital, la multimedia promocional, entre otros. Todas las investigaciones científicas que se generan en la organización se nutren de los fondos documentales que se conservan. La información actualizada y/o complementaria que se consulta en materia de archivística es a través de Internet y las redes sociales, esto propicia amplios espacios de debates, reflexión y mejores proyecciones de trabajo. La actualización de la información en el portal web y la intranet del centro facilitan el flujo de los contenidos informacionales y permite renovar la información en nuevas ofertas.

### **Componentes del Ambiente externo**

En la organización se mantiene igual a los anteriores los siguientes componentes: Infraestructura, Tecnologías, Educación cultural, Políticas.

**Mercado:** El Archivo cuenta con un mercado de usuarios segmentado en investigadores, estudiantes universitarios, personal jurídico, profesores de la universidad, empresas y organismos, periodistas, público en general. No existe una atención diferenciada con relación a alguno de estos grupos de usuarios pero se reconoce como nuestro principal público objetivo a los investigadores y estudiantes universitarios a partir de las estadísticas que los estudios de usuarios realizados reflejan.

El archivo desde su surgimiento en 1969 hasta 2007 ha mantenido su mercado con servicios tradicionalmente archivísticos. En el 2008 la Institución se encontraba en reparaciones hasta que vuelve a reabrir sus puertas en el 2009. A pesar de la institución tiene poca experiencia en estudios de mercado, las estadísticas del estudio de mercado realizado en 2012 refleja que los servicios y productos se han ido incrementando en un 20% con la inclusión de ofertas personalizadas en el centro. A pesar de esto todavía se carece de productos y servicios de valor agregado de las que cubran las necesidades reales de información referentes a asuntos jurídicos de propiedades sobre la vivienda, registros sobre el patrimonio documental.

**Competencias:** Los principales competidores del Archivo Histórico Provincial de Villa Clara son: Archivo Nacional que ofrece gran cantidad de servicios de información que cubren una cantidad considerable de necesidades informativas a nivel de país ya que tienen fondos y colecciones documentales pertenecientes a todo el territorio Nacional. Registro de la Propiedad de Villa Clara que ofrecen servicios de certificaciones de escrituras notariales. Sala de Fondos raros y valiosos de la Biblioteca Provincial "Martí" que ofrecen servicios de consulta de documentos originales y libros raros, poseen algunos servicios digitales, sus servicios son totalmente gratuitos. Biblioteca Coronado de la UCLV que ofrece servicios archivísticos de fondos y colecciones de gran importancia pero con un uso muy restringido, servicios gratuitos pero poco conocidos.

**Usuarios:**

Internos: Todos los especialistas, técnicos y trabajadores del Centro.

Externo: Investigadores, profesionales, estudiantes de los distintos niveles de enseñanza, organizaciones e instituciones, población en general.

**Asociaciones Profesionales:** El Archivo Nacional de Cuba, Filiar en Villa Clara de la Unión de Historiadores de Cuba.

#### **4. ENFOQUE DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

##### **Ambiente del conocimiento**

##### **Cultura organizacional**

Todos los trabajadores del centro asumen los principios y valores éticos de la Revolución, por lo que la defensa y mantenimiento de las conquistas alcanzadas constituyen el bastión para la preservación de la memoria histórica del país. El patriotismo, la justicia social y el humanismo revolucionario lo expresan en su trabajo diario y ante contingencias tanto en el ámbito nacional como en misiones internacionales.

La innovación, superación constante y el cambio caracterizan el desempeño individual y colectivo, en la búsqueda incesante de la mejora con responsabilidad, consagración y constancia. Los mismos se sustentan en la formación continua, por lo que el conocimiento y la información son patrimonio de todos y su continuo enriquecimiento, utilización y transmisión son fuentes indiscutibles del desarrollo del capital humano.

Reconocen la importancia de actuar en unidad y comunicación transparente y eficaz integrados para lograr los propósitos y meta. Derriban las barreras existentes mediante el intercambio de información y conocimientos respetuoso, sin imposiciones, oportuno, con claridad y elocuencia en el mensaje. Se visualiza capacidad para dirigir, el flujo de comunicación internamente y con el entorno, retroalimentándonos oportunamente para la toma de decisiones.

El Liderazgo y equipo de espíritu triunfador es la intención genuina de trabajar proactivamente con los demás. Ser parte de un equipo prestigia más que ser un ente individual: las metas colectivas son más importantes que las individuales. El equipo conoce con claridad su misión y visión, la comparte entre sus miembros y eso moviliza

sus capacidades de hacer, su consagración y entrega. Alcanza el liderazgo, pues guía e involucra a los miembros del equipo en pos del éxito, distinguiéndose por sus resultados y siendo más efectivo que sus similares. Los trabajadores se desempeñan con un fuerte sentido de pertenencia. El orgullo de pertenecer a la organización, es la identificación con sus logros, aspiraciones y valores. Se siente satisfacción y prestigio por desarrollar una actividad profesional de gran responsabilidad social.

**Capital Intelectual**

El Archivo Histórico cuenta con 30 trabajadores que se distribuyen de la siguiente manera:

- Trabajadores de servicios y seguridad y protección: 5
- Especialistas en archivísticas: 21(6 Master, 9 Licenciados y 6 Técnico)
- Especialistas en Economía y Contabilidad: 4 graduados de nivel Técnico Superior (1 Económico, 1 Contador y 2 Recursos humanos).

**Identificación del conocimiento**

Grupo de Procesos Técnicos

Miembros	historia	Biología	Archivística	Ciencias de la Información	Informática	Filología	Sociología
Lic.Damaris	●		●	●		●	●
Lic.Suleidy	●		●	●	●	●	
Tec.Dalianny			●		●		
Tec.María	●		●	●			
MSc.Carlos	●		●				●
MSc. Adela	●					●	●

Grupo de Información y Automatización

Miembros	Historia	Biología	Archivística	Ciencias de la Información	Informática	Filología	comunicación
Lic.Mayli			●	●			
Lic.Yenisley			●	●			
MSc.Lourdes.B			●				●

Tec.Idalmis					●		
Tec.Carmen			●				
Lic.Yoelkis	●				●		
Lic.Arianna					●		

### Grupo de Conservación y Restauración

Miembros	Historia	Biología	Archivística	Ciencias de la Información	Informática	Filología	Sociología
MSc.Yoleidy		●					
Lic.Rosario		●					
Lic.Lourdes.L	●	●	●				
MSc. Mayra.	●	●			●		

### Grupo de Gestión Documental y Atención a la Actividad Estatal

Miembros	Historia	Biología	Archivística	Ciencias de la Información	Informática	Filología	Sociología
Lic.Leticia			●	●			
Lic.Yaneidy	●		●	●			
Lic. Maritza			●				

## Adquisición del conocimiento

### Conocimiento interno

La organización posee sistemas de información y otros recursos informacionales que generan conocimiento, como por ejemplo: Intranet, Biblioteca digital, bases de datos de fondos documentales, multimedia promocional del centro. Gran parte de los conocimientos adquiridos de los especialistas es a partir de las experiencias obtenidas en la solución de problemas diarios. Los especialistas se apoyan de un sistema de gestión de la calidad que se implementa en el centro, lo cual les permite documentarse constantemente en cada uno de los procesos y actividades. Esto facilita la adquisición de

conocimiento en cómo hacer las cosas sobre cada uno de los procesos y actividades que realizan y que justifican los recursos de información que se generan en la institución.

Los especialistas a través de sus talleres profesionales que realizan mensualmente en los departamentos sobre temas científicos –técnicos del área, adquieren conocimiento grupales que garantizan el perfeccionamiento del trabajo técnico-metodológico. Los Consejos Técnicos que se realizan trimestralmente en el centro constituyen una fuente importante de conocimiento también porque están orientados hacia la adquisición de conocimiento a través de una planificación donde cada departamento discute un tema técnico-metodológico específico que favorece el desarrollo científico organizacional y garantiza una mejor preparación de los especialistas en materia de investigaciones y proyecciones científicas de cada grupo de trabajo.

#### Conocimiento externo

La organización para adquirir las experiencias externas identifica los principales expertos e instituciones afines que dentro de su ambiente se encuentran en constante relación con la organización. Las relaciones de intercambio profesional de expertos en la actividad archivística se mantienen en contacto con el Archivo Nacional de Cuba que con su papel rector en la actividad provee los conocimientos, experiencias, habilidades técnicos-metodológicos necesarios para el desarrollo profesional en la organización. Estas relaciones se garantizan a partir de la participación de especialistas de la institución en eventos, talleres, simposios, foros profesionales de carácter nacional e internacional que se desarrollan en el Archivo Nacional y en los archivos que forman parte del sistema nacional, así como viceversa.

La organización planifica además durante el año cursos de asesoramiento y encuentros profesionales de trabajo con expertos en temas particulares en archivos municipales y provinciales, como Cienfuegos , Matanzas, Cárdenas, La Habana, Sancti Spíritus, Santiago, así como intercambios entre grupos homólogos de los archivos de dichas provincias para adquirir experiencias de trabajo que aseguren la calidad científico-técnica del trabajo.

El sistema de retroalimentación que establece la Sala de Información del centro es un mecanismo de adquisición de conocimiento que utiliza la organización, ya que las estadísticas de las entrevistas y encuestas a los usuarios que se realizan trimestralmente reflejan resultados que responden con el nivel de dominio de conocimientos de los servicios y productos que ofrece la institución.

Los consumidores de dichos productos y servicios y sistemas de información expresan las facilidades de uso de las ofertas que genera la institución y este conocimiento ha sido fundamental en para el rediseño o perfeccionar de muchas de las ofertas de información archivísticas que se han generado en la organización, a partir de una reestructuración de las representaciones y la forma de transmisión de información buscando alcanzar un estadio superior en los servicios archivísticos con ofertas de información con valor agregado.

#### **Desarrollo del conocimiento**

El desarrollo y renovación del conocimiento en la organización se garantiza mediante la consulta de información de los grupos e individuos a los recursos informacionales

principales que se disponen en función de los conocimientos necesarios para realizar sus tareas oportunas, principalmente las publicaciones temáticas en revistas especializadas en archivísticas y las ramas de la ciencia que le competen a la entidad con acceso libre en Internet y también a través de intercambios con expertos para el aprovechamiento al máximo de las actividades profesionales. La organización se desempeña en un ambiente con un poco de desconfianza que no les permite a los empleados ser muy creativos y las acciones todavía no están por encima de las sugerencias, pero a pesar de esto se desarrolla un ambiente de interacción y comunicación donde el mejoramiento del trabajo en equipo es a través de sugerencias con respecto al propio trabajo individual a medida que avanzan las actividades en los grupos. El cumplimiento de la práctica de las normas para el procesamiento científico-técnico de fondos documentales archivísticos es un elemento fundamental que desarrolla el conocimiento en el Grupo de Procesos Técnicos, así como el cumplimiento de la norma de informatización y digitalización de los fondos en el Grupo de Información y Automatización como otro de los grupos que forman parte de la institución.

### **Compartimiento y distribución del conocimiento**

El conocimiento organizacional se comparte con el trabajo en colectivo, reuniones eficaces en a nivel de departamento y también organizacionalmente que facilita la socialización de los conocimientos, de las experiencias profesionales, habilidades y destrezas útiles para su especialización de las actividades que realizan los especialistas. La administración se encarga de no hacer accesible la distribución universal de todo tipo de conocimientos que pueden afectar la misión social de la organización.

Los elementos imprescindibles de conocimientos se concentran en muy pocas personas en la organización y esto incide en la ubicación de los activos de conocimientos en el puesto necesario. El archivo cuenta con muchos profesionales graduados en Historia y esto fortalece la investigación, pero carece de profesionales en Ciencias de la Información que pueden garantizar el tratamiento adecuado de la información administrativa y científica. Esta limitante provoca dificultades en la distribución de conocimientos, ya que en departamentos como el de Procesos Técnicos y de Información y Automatización predominan los historiadores e informáticos con pocos conocimientos de Ciencias de la Información. El espacio físico que poseen los departamentos a pesar de que limitan las condiciones de trabajo, favorecen el intercambio de conocimiento entre los individuos colocados en espacios pequeños con máquinas en red, donde la comunicación se hace necesaria y se transmiten los conocimientos individuales. La organización no se ha visto afectada por cambios bruscos de estructuras que puedan afectar la distribución del conocimiento, lo que constituye un elemento favorable para seguir trazando estrategias que permitan el compartimiento y distribución conocimiento.

### **Uso del conocimiento**

El conocimiento científico de los especialistas y técnicos en el archivo, está orientado su uso hacia potenciar el cambio en el desarrollo científico-técnico de la organización que se visualiza en los productos y servicios de información que se ofrecen al usuario. Dicho conocimiento adolece de lecciones aprendidas que beneficien las actividades. El conocimiento que se maneja internamente desde el punto de vista administrativo y el que

se adquiere desde el entorno se usa desde la proyección de una mejor planificación estratégica en la organización que apoye la toma de decisiones.

### **Retención del conocimiento**

El centro no tiene aún establecido una estrategia que permita anclar el conocimiento de la organización, pero a pesar de esto las alternativas que más se utilizan es documentar todas las operaciones necesarias que requieren los procesos y actividades para su desempeño. Esto capacita al personal encargado de realizar una labor específica, con un conocimiento básico, aunque se limita en la no inclusión de experiencias, habilidades, conocimiento tácito de los especialistas. También otra vía que se emplea para garantizar la memoria organizacional es formar los grupos de trabajo con personas experimentadas y jóvenes de manera que se vayan transfiriendo permanentemente estos conocimientos.

### **Medición del conocimiento**

El centro mide sus conocimientos desde el punto de vista individual y desatiende el punto de vista organizacional. Los conocimientos científico-técnicos de sus especialistas a partir de sus habilidades y capacidades que se reflejan en la calidad de los resultados alcanzados en los grupos de trabajo. Esto hace que se descuide la medición del conocimiento colectivo. De igual manera el conocimiento se mide a través de los gastos que ofrecen las capacitaciones y no se expresan los conocimientos que estas aportaron a la organización.

## **PRIORIDADES PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO EN EL ARCHIVO HISTORICO PROVINCIAL DE VILLA CLARA**

- Fomentar nuevas relaciones de colaboración internacional que garanticen elaboración de proyectos bilaterales en función de la preservación de la Memoria Histórica Documental de la sociedad villaclareña.
- Realizar diagnósticos de gestión de información y el conocimiento en la organización regularmente, para alcanzar mejoras en el enfoque.
- Proponer diseños de nuevos servicios de información archivística con valor agregado para ofrecer al usuario información de calidad.
- Fomentar asociaciones profesionales con Centros de la Educación Superior y otras instituciones afines que apoyen cursos de superación para elevar la cultura en gestión documental.
- Establecer estrategias de retención de potenciales de conocimientos para garantizar una cultura orientada al mismo en la organización.
- Establecer un programa de la Alfabetización informacional para fomentar en los usuarios el uso de las ofertas informacionales de la institución a través de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (NTIC).

- Implementar el Programa para la elevación de la cultura del mercado de usuarios del centro ,diseñado en 4 grandes bloques de trabajo como son: La cultura científica que enmarca todo el trabajo de la ciencia, con enfoque hacia las ciencias básicas como rama priorizada, La cultura de la Innovación que contempla como concepto de innovación la Propiedad industrial, Normalización, Metrología, la información y la gestión documental, La cultura Ambiental que incorpora el tema del Cambio Climático y La cultura en los medios de difusión masiva como expresión fundamental de la visibilidad.
- Establecer estrategias para contratar expertos en determinadas actividades que puedan cubrir los vacíos de conocimientos en la organización.
- Establecer estrategias que permitan facilitar el desarrollo del conocimiento en la organización a partir del establecimiento y aplicación de técnicas de identificación de problemas tales como diagramas de causas-efectos, medición de la eficacia de los procesos a través de la reingeniería.
- Establecer estrategias para adquirir el conocimiento tácito de los expertos
- Implementar plataformas virtuales archivísticas que permitan compartir conocimientos.
- Establecer estrategias para medir el conocimiento tácito y explícito de los individuos en la organización.

### **Referencias Bibliográficas**

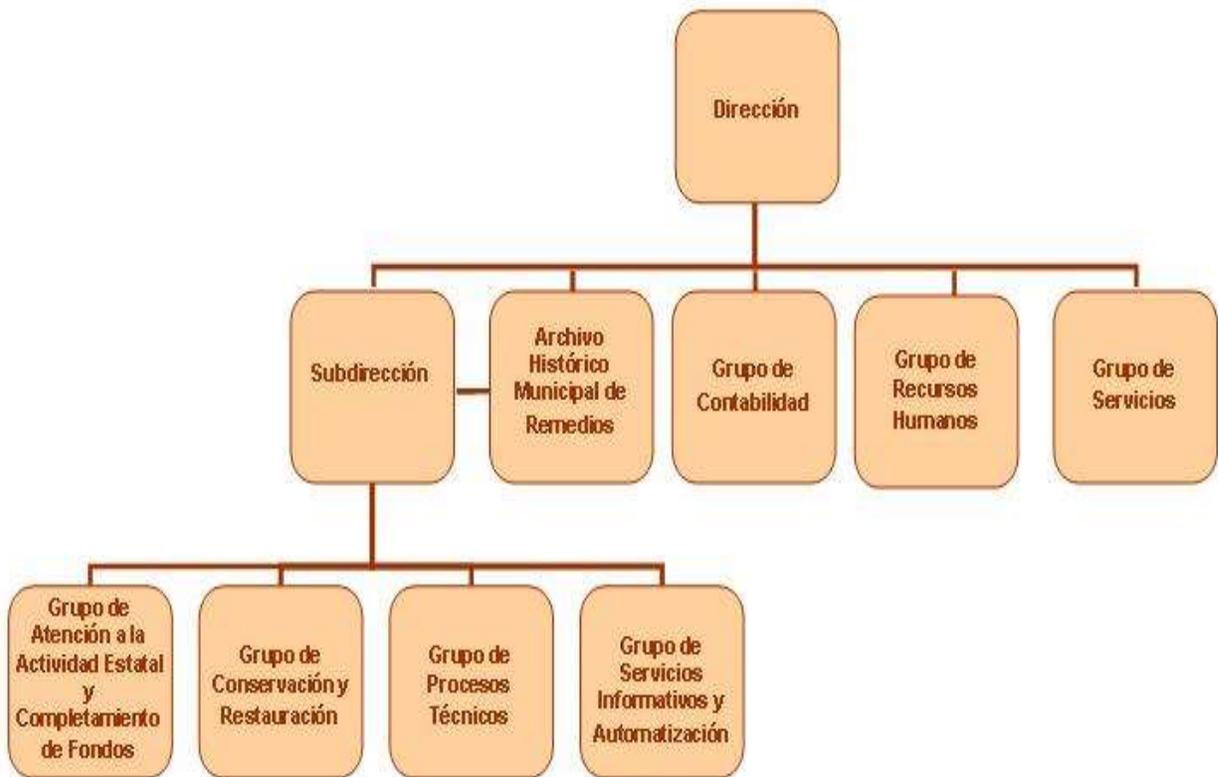
1. Ponjuán Dante (2004).Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma, ISBN: 978-84-9704-324-3.212p.
2. Ponjuán Dante (2006).Introducción a la Gestión del Conocimiento. Editorial Félix Varela, La Habana, Cuba ISBN 959-07-0193-0.

### **Bibliografía**

- Ponjuán Dante, G (1998). Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI. 222 p.
- Páez Urdaneta, I (1992). Gestión de la inteligencia. aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Cornella, Alfonso (1994). Los recursos de información. Ventajas competitivas de la empresa. Mc Graw Hill Intermaericana, Madrid,181 p
- Más Basnuevo, A, Fornet Hernández, E. (2004). Vinculación de la gestión de información y el conocimiento y la tecnología con la planeación estratégica de la organización. Revista Ciencias de la Información Vol. 35, No. 1, abril.
- Artiles, V. S., Fidel, G. G(2000). Cultura informacional. Estrategias para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. Ciencias de la Información, La Habana, 31(1-2):49-62, marzo-junio.

- Portal web del Archivo Histórico Provincial de Villa Clara. (on-line) disponible en <http://www.archivohistorico.villaclara>.
- Gómez, F (2008). Aspectos básicos de la calidad y la gestión por procesos. Cátedra de Análisis Geográfico Regional. Universidad de Deusto. España. (on-line) Disponible en <http://www.lurrldecalidad.es>
- Davenport, Thomas.H, Prusak, L (1999). Ecología de la Información. Oxford University Press México, S.A. ISBN 970-613-448-4
- Vizcaya, D (2004). Fundamentos de la Organización de la información. Editorial Félix Varela. La Habana, Cuba.
- Mena, M. (2006). Propuesta de requisitos funcionales para la gestión de documentos archivísticos electrónicos en la Administración Central del Estado cubano. Bibliotecología y Ciencia de la Información. Ciudad de la Habana, Universidad de La Habana.
- Serra, J. (2001). Gestión de los documentos digitales: estrategias para su conservación. El profesional de la información 10 (9) (on-line) <http://www.elprofesionaldelainformacion.com>

## **ANEXOS**



**Fig.1 Organigrama del Archivo Histórico Provincial de Villa Clara**