

MODELO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LAS PYMES DEL SECTOR
SALUD EN COLOMBIA

OSCAR DARÍO MARÍN OSPINA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE INFORMACIÓN
TRABAJO DE GRADO

Marta Cecilia Meza Peláez
Asesor Temático

Medellín
UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
Noviembre 2009

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	III
LISTA DE TABLAS	IV
GLOSARIO	V
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	VII
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	2
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	5
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	6
1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	6
2. DIAGNÓSTICO ACTUAL	9
3. MARCO DE REFERENCIA	12
3.1 MARCO TEÓRICO	12
4. ALCANCE Y LIMITACIONES	16
5. METODOLOGÍA	17
6. DESARROLLO	19
6.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN.	19
6.1.1 <i>Procedimientos Metodológicos</i>	19
6.1.2 <i>Identificación de fortalezas y debilidades:</i>	20
6.1.3 <i>Estado Actual</i>	21
6.1.4 <i>Resultados</i>	22
6.1.5 <i>Análisis De Resultados</i>	25
6.2 IDENTIFICACIÓN DE PARÁMETROS	26
6.3 MODELO DE GESTIÓN	27
6.4 PRUEBA PILOTO	32
7. CONCLUSIONES	35
8. RECOMENDACIONES	36
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	39

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Esquema para el análisis de los recursos y capacidades.	1
Figura 2	Grafico resumen parte 1	23
Figura 3	Grafico resumen parte 2	24
Figura 4	Estado actual del manejo de la información	28
Figura 5	Página principal	32
Figura 6	Página específica	33

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Características de la información útil	4
Tabla 2	Encuestas	21
Tabla 3	Resumen general	22
Tabla 4	Resumen parte 1	23
Tabla 5	Resumen parte 2	23

GLOSARIO

INFORMACIÓN: Es sinónimo de noticia, mensaje, por lo que se encuentra vinculado al contenido de una cosa significada a un individuo receptor.

MENSAJE: Es el conjunto de signos o símbolos que se emplean para transmitir información.

RECEPTOR: Elemento que recibe y capta la información transmitida.

SIGNO: Realidad convencionalizada que representa algo.

COMUNICACIÓN: Proceso de transmisión de información entre los hombres.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: es un conjunto de datos organizados listos y preparados para su posterior uso, generados por una necesidad

Título del trabajo: MODELO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN
PARA LAS PYMES DEL SECTOR SALUD EN
COLOMBIA

Autor: OSCAR DARÍO MARIN OSPINA.

Título otorgado: ESPECIALISTA EN GERENCIA DE
INFORMACIÓN

Asesor del trabajo: MARTA MEZA

Programa de donde egresa: ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE
INFORMACIÓN

Ciudad: MEDELLÍN

Año: 2009

RESUMEN

En este trabajo se presentan algunos puntos importantes para el manejo y control de la información, teniendo presente como factor clave la necesidad de adaptación de las organizaciones del sector salud con la tecnología. Se presentan algunos aspectos sobre la importancia de la cultura de la información y las buenas prácticas de comunicación al interior de las organizaciones, la necesidad de un sistema de información global que contenga los diferentes medios de comunicación, proporcionando seguridad y facilidad de acceso a los datos, que es lo que el modelo de gestión de información propuesto pretende lograr.

Palabras clave: Información, comunicación, proceso.

INTRODUCCIÓN

Hoy se hace mucho más evidente, dentro de cualquier organización, el manejo adecuado de la información y de la comunicación. Muy apresuradamente se llegó a la era de la información y en el medio se masificó el significado y la necesidad de estar en dicha era: “quien tenga la información tiene el control”, pero tan rápido como se presentó este concepto igualmente evolucionó. Ahora “quien entienda y utilice adecuadamente esa información, tiene el control”; así pues es clara la necesidad no solo de poseer, sino de controlar y aplicar toda la información posible y útil, como recurso primordial dentro de las organizaciones.

Las organizaciones actuales han cambiado la forma en que operan y esto debido a los sistemas y las tecnologías de información. Gracias a ello han logrado automatizar procesos, suministrar plataformas para la toma de decisiones y la consecución de ventajas competitivas.

Aquellos que se encargan del proceso de toma de decisiones dentro de las organizaciones han comenzado a comprender, luego de muchos fracasos, que la información no es sólo un subproducto del manejo empresarial, sino que a la vez es un recurso más que nutre a los demás procesos y puede ser uno de los principales factores críticos para el éxito o fracaso de la organización.

Todos estos cambios se están reflejando al interior de las organizaciones en múltiples maneras, pero la más relevante es la comunicación, es decir, la forma como la información se transmite, trasciende o se deteriora en el tiempo, tiempo que puede ser imprescindible para una adecuada toma de decisiones. Es notable el trabajo de los administradores de tecnología dentro de las empresas para minimizar el impacto de una inadecuada comunicación interna, pero también es claro que todo ese esfuerzo solo puede verse en la medida en que se involucre directamente a todos los individuos que interactúen con el proceso de comunicación y todo esto en un marco de gestión de la información.

La iniciativa de este trabajo surge de la falta de un sistema centralizado de manejo de la información para la gran mayoría de la Pymes del sector salud. Estas organizaciones cuentan con múltiples, y en ocasiones complejos, sistemas que ni siquiera interactúan entre ellos y como resultado se evidencia la carencia o ausencia de una adecuada comunicación interna.

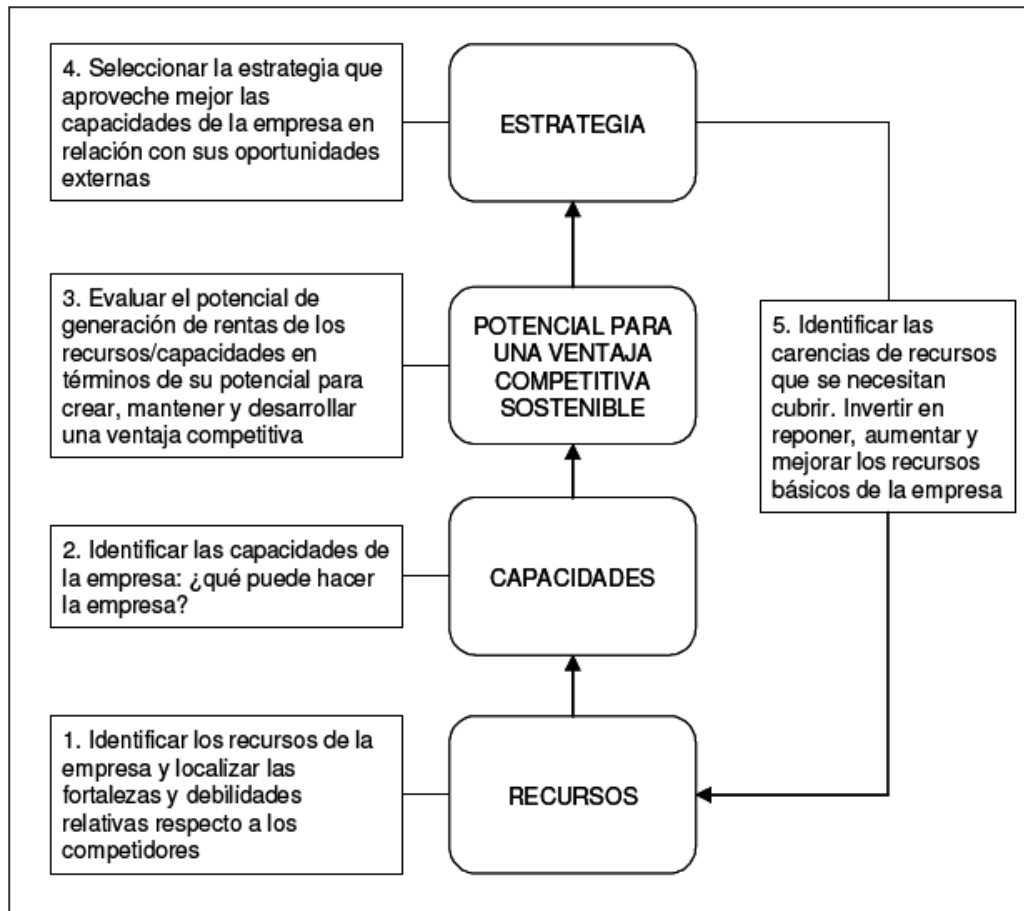
El contenido de ésta monografía es un modelo de gestión de la información, con el cual cualquier organización del sector salud puede administrar y controlar todo tipo de información relevante e importante para ser divulgada al interior de la organización, involucrando así a todos sus empleados directamente con los objetivos del negocio, es por ello que el control y manipulación de información relevante, completa, precisa, actual y oportuna, son bases del modelo práctico que se ilustra.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 ANTECEDENTES

En todas las organizaciones, no solo en las del sector salud, se ve reflejada la gran falencia de transmisión adecuada de información. Esto a simple vista parece no ser tan importante o relevante dentro de las organizaciones, puesto que tenemos la premisa de que la información está ahí y que en cualquier momento podemos acceder a ella, pero la verdad es que no, los directivos no alcanzan a determinar lo inaccesible de esta información y peor aún, el tiempo que tardan buscándola.

Figura 1. Esquema para el análisis de los recursos y capacidades.



Fuente: Grant (1995, p. 186)

Se debe partir del antecedente de tomar la información como recurso primordial para la consecución de resultados óptimos dentro de cualquier proceso, logrando con esto conseguir formular una real estrategia competitiva y no seguir utilizando los antiguos paradigmas de la información, se deben dejar atrás todos esos temores relacionados con los cambios informáticos y de tecnología.

Para que los directivos cuenten con un adecuado proceso de toma de decisiones, se hace imprescindible una oportuna gestión de información que arroje resultados reales y medibles. Pareciera absurdo pensar que una organización pueda tomar decisiones acertadas, teniendo en cuenta que la mitad de sus empleados no están enterados del actuar diario de la organización y más aun que se puedan cumplir las metas y objetivos, cuando este porcentaje de empleados no saben para donde va la organización.

“La mejor organización no asegura los resultados. Pero una estructura equivocada sería garantía de fracaso”

Peter Drucker

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la gran mayoría de las instituciones de salud sufren de constante cambio, bien sea por condiciones gubernamentales, como normas o leyes, o simplemente por la necesidad de evolución e incorporación de nuevos modelos de trabajo o nuevas prácticas. Sea cual fuere su razón o necesidad de cambio, esta debe estar enmarcada en una adecuada gestión de la información, evitando así posibles riesgos administrativos como lo es la toma de decisiones inadecuadas, llevando consigo no solo pérdidas económicas, sino también financieras.

Es necesario tener control de la información de manera eficiente y segura, de no tener acceso a la adecuada información en el momento preciso, se podría entrar en ciclos viciosos de reproceso dentro de la institución, es por ello que determinar procesos y procedimientos para el manejo de la información también se hace obligatorio dentro del marco de acceso y control.

El modelo de gestión de información propuesto permitirá que las Pymes del sector salud promuevan mejores prácticas de manejo y manipulación de la información, generando valor agregado para sus empleados, sintiéndose estos últimos involucrados en procesos y proyectos de la organización.

Este modelo pretende como principal objetivo **centralizar la información y facilitar en todos los niveles la comprensión de lo que sucede al interior de la organización**, garantizando así que todas las personas ajenas o no a los diferentes procesos, estén encaminadas y comprometidas hacia los mismos objetivos misionales.

También pretende que se logren disminuir las brechas internas que ocasionan demoras y fallas en procesos, procedimientos y/o tareas, que bajo condiciones normales deberían ser más ágiles, oportunas y sin cabida de errores. Las organizaciones están en constante cambio, se requiere contar con una adecuada información y lo más crítico se requiere que sea lo más rápido posible, es por ello que parte importante del modelo propuesto es la agilidad del manejo de la información.

“Cualquier transferencia de información a lo largo de la empresa termina difuminando el mensaje. Por eso es necesario en el futuro que las empresas dispongan de pocas capas directivas, aunque con gran habilidad en el manejo de información. Para ello, necesitamos profesionales con un

conocimiento actualizado, porque la información, como bien sabes, se queda obsoleta con increíble rapidez”

Peter Drucker

Es necesario tener claras algunas características de la información que realmente son útiles para las organizaciones, debido a que entran en juego muchos y diferentes contextos en donde un simple dato de un proceso cualquiera puede ser información útil para otro proceso, al igual que una información útil y relevante para un proceso determinado, no deja de ser simples datos para el siguiente proceso.

Tabla 1. Características de la información útil¹

RELEVANTE	La información debe relacionarse con el problema a resolver. Por ejemplo, el número total de años de educación tal vez no sea importante para calificar a una persona que pide un trabajo. La información relevante es que la persona ha estudiado durante tantos años ingeniería mecánica y los años de experiencia. Además, la información debe presentarse de manera que sea comprensible para una persona en un contexto específico.
COMPLETA	La información parcial a menudo es peor que la falta de la misma. Por ejemplo, los datos de mercadotecnia sobre los ingresos familiares pueden llevar a tomar decisiones incorrectas si no se acompañan con información vital sobre los hábitos de consumo de la población estudiada.
PRECISA	La información errónea puede incurrir en decisiones desastrosas. Por ejemplo, un registro impreciso de la reacción a la penicilina de un paciente puede llevar a

¹ Effy Oz. Administración de sistemas de información 2ª.ed.Thomson learning.

	un doctor a causarle daño al paciente cuando cree que lo está ayudando.
ACTUAL	A menudo las decisiones se basan en la información más reciente disponible, pero lo que ayer fue una realidad quizá hoy ya no lo sea. Por ejemplo, optar por una inversión a corto plazo y comprar una acción el día de hoy con base en los precios accionarios de ayer será un error costoso si el precio de la acción ha aumentado en el intervalo.
ECONÓMICA	En un ambiente de negocios, el costo de obtener la información debe considerarse como un elemento de costo relacionado con cualquier decisión. Por ejemplo, es necesario investigar la demanda de un nuevo producto para reducir el riesgo del fracaso comercial, pero si la investigación de mercado es demasiado costosa, el costo por obtener la información puede disminuir la utilidad obtenida de las ventas.

1.3OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Proponer un modelo de gestión de información para las PYMES del sector salud en Colombia.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Evaluar el proceso de comunicación actual y encontrar los puntos críticos de la comunicación al interior de las organizaciones.
- b. Identificar parámetros que sean estándar y que ayuden a controlar el flujo de la información.
- c. Proponer un modelo de gestión de la información para las PYMES del sector salud.
- d. Aplicar el modelo propuesto en un caso particular y evaluar resultados.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Como lo son los signos de puntuación en un escrito, lo es la información para las organizaciones; es fundamental para la toma de decisiones y para la solución de problemas, de ahí que esta información debe ser tan clara y oportuna como sea posible. Todos los integrantes de las organizaciones deben tener acceso a esta información para poder garantizar el éxito del negocio.

Al interior de las organizaciones de salud, los empleados pueden incurrir en algunos aspectos, como lo son: no poseer información, la información no se comunica de manera adecuada y no saber seguir instrucciones, aspectos por los cuales no realizan bien sus funciones y no es precisamente porque no estén capacitados para ello o no tengan la suficiente experiencia, es simplemente porque no saben cómo manejar la información que a diario tienen en sus manos.

Se requieren entender los siguientes 3 aspectos sobre los cuales baso la necesidad de la gestión de la información.

a. No poseer información.

Es cierto que no toda la información debe estar al alcance de todo el personal, pero también es cierto que si se pretende que alguien cumpla con ciertas funciones debe saber cómo hacerlas, es decir, si una institución contrata a una auxiliar jefe para manejar una unidad de cuidados especiales (UCE) y no recibe toda la información de cómo funciona el servicio, el resultado de su trabajo puede no ser el esperado.

b. La información no se comunica de manera adecuada.

Al interior de las organizaciones y más en las entidades de salud, el manejo de la información es crucial, si se presenta un código azul todos deben saber qué significa y cómo actuar ante esa situación; si la institución envía un comunicado donde informan el desarrollo de un simulacro y este comunicado no llega a todos los empleados, o sólo llega a los jefes y éstos de manera verbal indican a algunos de sus subordinados, lo más seguro es que cuando se deba actuar en el simulacro muchos empleados no van a entender la situación y pueden actuar de manera perjudicial para el simulacro, inclusive para ellos mismos.

c. No saber seguir instrucciones.

La gran mayoría de instituciones presentan una cultura basada en nuestra sociedad conservadora, en la que las personas trabajan según su instinto, experiencia o pensamiento empírico, sin embargo el mundo ha evolucionado de tal manera que se necesita para todo un manual o una guía de instrucciones, sin importar cual sea nuestro cargo o funciones; esta cultura nos arrastra a tener las instrucciones proporcionadas por nuestros jefes como un documento o elemento sin valor más dentro de un proceso y por ende éstos terminan siendo simples tareas malogradas.

Es importante aclarar que la información por sí sola no tiene ningún valor, es un bien intangible y por ende las organizaciones no valoran este recurso, que si se pondera con el uso que las personas y las mismas organizaciones hacen de ella, es fácil encontrar la transformación de esa información en conocimiento aplicable a todos los aspectos de desarrollo de las organizaciones.

2. DIAGNÓSTICO ACTUAL

Se presenta a continuación uno de los procesos que se realiza al interior del Instituto Neurológico de Antioquia, que en adelante llamaremos 'INDEA', y así poder entender un poco la necesidad de un sistema centralizado de información, no sólo para conocer lo que está pasando, si no también lo que pueda pasar y cómo se puede tomar una decisión adecuada desde cada puesto de trabajo con información pertinente y veraz.

Visita servicio de citas:

Procesos de comunicación interna:

A pesar de tener centralizado el servicio y contar con una persona que controla e informa cualquier evento o cambio de funciones, las secretarias en ocasiones no logran entender el modelo a seguir, solo reciben información de cómo proceder ante algunos casos y la información importante o crucial es manejada por la coordinadora o subcoordinadora, es decir, se hace muy demorada una solución de algún caso en particular a la espera de una debida instrucción. El instituto cuenta con pacientes cuyos cuadros clínicos son especiales y por ende deben recibir información clara y un servicio oportuno, esto indica que la información de cómo atenderlos y de las circunstancias especiales, las deben tener y manejar muy bien las secretarias encargadas, puesto que son la primera línea con el cliente.

La información sale del comité administrativo y de las diferentes reuniones donde el servicio de citas esté directamente involucrado, todo esto está en cabeza de quien denominaré *Coordinadora citas*, este servicio está dividido en 2 áreas citas personales y *call center* (citas telefónicas), donde se cuenta con una subcoordinadora del servicio.

Proceso de ambos servicios: Agendas Médicos

Procesos Citas personales: Contratos activos, Asignación citas de pacientes con ficho, Ingreso de pacientes al sistema para cita actual, Cancelación citas personales, reasignación de pacientes, comprobación física documentos.

Procesos *Call center*: Contratos activos, Asignación de citas telefónicas, cancelación de citas telefónicas, reasignación de pacientes, comprobación documentos.

En general cada uno de estos procesos cambia constantemente dada la complejidad en horarios de los médicos, contratación con las diferentes entidades y necesidades legales a cumplir; esto hace del área de citas un punto crítico del manejo de información.

Caso 1

Llama un paciente solicitando una cita para cualquier servicio que presta el INDEA, la secretaria no tiene acceso a todos los datos que el paciente le pueda solicitar, como por ejemplo la disponibilidad bien sea del área o del doctor para la prestación del servicio. En algunas ocasiones esta información no se tiene en el momento adecuado.

Caso 2

Llega un paciente al Instituto, toma un ficho y solicita una cita, la secretaria sigue todos los pasos, pero selecciona un contrato de una entidad que no tiene vigencia.

Caso 3

Un médico decide (en último momento) asistir a un simposio, esto ocasiona la cancelación de todos sus pacientes o la reasignación de los mismos a otro médico, entonces la secretaria llama a los pacientes dándoles la

alternativa de ser vistos por otro médico en otro horario, pero debe esperar que la coordinadora de citas le suministre la información.

Caso 4

Un paciente de bajos recursos solicita un cita telefónicamente y adicionalmente solicita le sea informado el costo adicional que debe pagar, el cual es informado erróneamente por la secretaria.

Estos casos, y muchos más, pueden ser disminuidos en un alto porcentaje si las secretarias tuvieran acceso a la información crítica en el momento adecuado. Y realmente ese es el problema actual, para cada uno de estos casos la información estaba presente, pero no fue utilizada de manera oportuna y/o correcta.

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO TEÓRICO

Información y Gestión de la Información

El doctor Dr. Carlos Cristóbal Martínez Martínez dice que la información se torna en facilitadora del cambio y el desarrollo. Para las organizaciones, la gestión de información es un elemento vital para que estas mejoren sus procesos internos; ejerce una influencia notable en la cultura organizacional, en los modelos laborales y en su funcionamiento. También la gestión de información se aplica a los productos y servicios de información, al flujo de información y al uso de información dentro de la organización. Considero que todas las organizaciones para tener un control de su información y un desarrollo interno adecuado requieren de la gestión de la información, pero mucho más enfocado a la cultura organizacional, que a otro estado.

Son muchos los trabajos e investigaciones asociadas a la gestión de la información, la velocidad de los cambios sociales que se dan actualmente han modificado las estructuras y esquemas tradicionales en las formas de pensar, sentir y actuar de muchas personas, esto ha propiciado espacios donde los gerentes tienen muchos interrogantes y más con la información; dónde y cómo se almacena, de qué manera se clasifica, cómo se distribuye, qué seguridad tiene, quién hace uso de ella, entre otros. La comunicación es la piedra angular del modelo a desarrollar.

Frank E. X. Dance en 1970, formuló muchos conceptos y bases importantes para el modelo que se plantea en este trabajo. Este autor describe que:

“la comunicación cobra sentido cuando se busca un objetivo. La comunicación aparece como una acción con una finalidad. El ser humano, a diferencia de otros seres, se comunica mediante símbolos verbales y no verbales. La

palabra transforma el signo en símbolo, representa abstracciones. Sólo el ser humano tiene una voz distintiva, que lo identifica como individuo, y hace de la comunicación interpersonal un “singular sensación”. El modelo de la espiral-helicoidal (helical-spiral model) da una dimensión de construcción progresiva a la comunicación, por cuanto incluye el factor tiempo como modelador del flujo comunicacional. La comunicación no es ni lineal, ni circular, sino espiral-helicoidal, de modo que, con el paso del tiempo, avanza girando sobre sí misma, mediante un cambio progresivo que puede suponer la disminución de los factores de incertidumbre precedentes. Dance integra el factor diacrónico en el proceso comunicacional, de modo que el pasado informa el presente y éste el futuro. Este modelo espiral-helicoidal es propio del ser humano, cuyas formas de comunicar no se atienen a parámetros de información de certeza absoluta y están abiertas a correcciones, refuerzos cognitivos, interacciones, etcétera.”²

Considero que para desarrollar cualquier modelo de gestión de la información es necesario establecer bases sólidas que estén enmarcadas en la cultura del ser humano, como lo es la comunicación, pero es necesario enfocarse más en el aspecto que la información es compleja y no tiene certeza absoluta como dice el autor.

El Doctor Lourdes Aja Quiroga realizó un trabajo donde expone una serie de factores que junto con la gestión de la información forman un engranaje de desarrollo y sostenibilidad para cualquier organización. Este autor plantea que:

“en la era de la información, uno de los principales problemas es su exceso, es necesario invertir mucho tiempo en ella debido, entre otras causas, a la liberación de los mecanismos regulatorios existentes en materia de publicaciones, sobre todo como resultado del surgimiento y desarrollo de

² <http://www.infoamerica.org/teoria/dance1.htm> Noviembre de 2009

Internet; por esta razón, es frecuente encontrar un número significativo de publicaciones redundantes y de baja calidad mezcladas con otras importantes y sólidas, difíciles de hallar entre la información ruidosa que la "envuelve". Son múltiples las definiciones de un mismo concepto, por ejemplo, existe una multitud de definiciones, que en su conjunto son bastante dispares y, en muchos casos, ambigua. Esto se debe, por una parte, al enfoque con el que se define el concepto (cultural, organizativo o tecnológico), y por otra, a que existen diferentes aproximaciones, en dependencia de su aplicación concreta a casos reales.”³

A partir de los apartes anteriores es claro que la información es un elemento fundamental para el desarrollo, y con el pasar de los años, la gestión de la información ocupa, cada vez más, un espacio mayor en la economía de los países a escala mundial.

Ciencia de la Información

“La evolución de la Ciencia de la Información puede ser analizada a través de dos propuestas que persiguen la vinculación recíproca de los fenómenos intra y extra disciplinarios: la teoría sobre la estructura de las revoluciones científicas de Thomas Kuhn (1971), presente regularmente en la base intelectual de la disciplina desde su etapa fundacional, y el Análisis de Dominio de Hjørland y Albrechtsen (1995), de gran influencia en la última década (Åström 2007; Budd 1995; Pettigrew & McKechnie 2001; White & McCain 1998). Ambas propuestas teórico-metodológicas se caracterizan por incluir las nociones de paradigma y comunidad (científica o discursiva) en su aparato conceptual, además de advertir la pertinencia de combinar los enfoques histórico y epistemológico para el estudio del proceso evolutivo en una disciplina concreta. De igual forma, las dos parten de la atención particular a las contradicciones internas de índole intelectual y social que,

³ http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm Noviembre de 2009

como reflejo de la realidad histórica, condicionan el progreso de la disciplina y la emergencia de paradigmas que permiten delimitar sus diferentes etapas cronológicas.”⁴

⁴ <http://informationr.net/ir/14-2/paper399.html> Noviembre de 2009

4. ALCANCE Y LIMITACIONES

El modelo de gestión de información propuesto en esta monografía en consideración con otros modelos propuestos, o inclusive con algunos modelos comerciales vigentes actualmente en el mercado, difiere básicamente en su operabilidad debido a que trabaja como apoyo sobre cualquier sistema de información que la organización opere, y no requiere de condiciones especiales sobre Hardware o Software.

Proporciona una interfaz gráfica amigable con el usuario y su administración es relativamente simple. Así, se comporta como una ayuda informática altamente flexible, configurable y de fácil acceso.

Su implementación proporcionará información de carácter relevante, completo, preciso, actual y oportuno.

Este modelo sólo contiene información, es decir, información que sea manipulable y controlable, por ende tendrá personas que la manipularán, es por eso que se hace preciso que cuente con control de acceso bajo usuarios y contraseñas, lo que lo convierte en un modelo más seguro, pero que requiere de tiempo para su configuración.

No todos los usuarios tendrán acceso a manipular toda la información, y para poder acceder a este modelo, debe ser desde un equipo que se encuentre conectado a la red o que cuente con conexión a internet.

5. METODOLOGÍA

Objetivo a:

1. Hacer una visita al servicio de citas del Instituto Neurológico de Antioquia, observando los posibles procesos de comunicación.
2. Realizar una encuesta en diferentes servicios del Instituto Neurológico de Antioquia y en la corporación Cariño, identificando las fortalezas y falencias de los procesos actuales de comunicación.

Objetivo b:

1. Realizar una investigación de modelos y parámetros que se utilicen en la actualidad en las organizaciones de salud en Colombia
2. Hacer un cuestionario donde los empleados de los diferentes servicios del Instituto Neurológico de Antioquia y en la corporación Cariño puedan aportar más ideas y soluciones para cada uno de sus casos.

Objetivo c:

1. A partir de los parámetros del objetivo b, proponer el modelo de gestión de la información.
2. Definir una herramienta informática que brinde apoyo al modelo de gestión de información.
3. Mostrar a los empleados del Instituto Neurológico de Antioquia y de la corporación Cariño el modelo propuesto.

Objetivo d:

1. Seleccionar 2 instituciones diferentes para montar el modelo de gestión de la información.
2. Poner en marcha el modelo de gestión de la información en un proceso en particular para la institución 1.
3. Poner en marcha el modelo de gestión de la información en un proceso en particular para la institución 2.
4. Realizar una encuesta de funcionamiento del modelo
5. Sacar estadísticas de utilidad y servicio del modelo

6. DESARROLLO

6.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

6.1.1 Procedimientos Metodológicos

Se realizan varias visitas a las diferentes áreas del INDEA, en donde se evidencia la necesidad no solo de la adquisición de la información sino también del control y ágil manipulación. La información no se encuentra centralizada y se incurren en múltiples reprocesos.

El modelo de gestión de información propuesto pretende brindar una ágil y práctica solución a las necesidades recurrentes de cualquier organización y en especial las del sector salud, debido claro está a sus directrices tan específicas y relevantes en cuanto a tiempo y calidad de la misma información, información que bien controlada puede influir directamente en la prestación del servicio.

Es necesario identificar algunos puntos críticos y estratégicos actuales en el manejo de la información para optimizar el modelo de gestión de información propuesto y que éste sea realmente útil para cualquier organización.

En el desarrollo del modelo de gestión de información, se encontró que La Corporación CARIÑO en su misión establece que “Es una organización privada, sin ánimo de lucro, que trabaja a favor de la niñez a través de estrategias educativas y promocionales que lleven al pleno ejercicio de sus derechos y compromisos para contribuir a una sociedad digna y respetuosa”. Y por ende no cumple con los requisitos que inicialmente se habían tenido en cuenta para la realización de la encuesta y levantamiento

de procesos, es por esto que se decide realizar todos los procesos de campo en el Instituto Neurológico de Antioquia- INDEA.

6.1.2 Identificación de fortalezas y debilidades:

El INDEA cuenta con profesionales muy comprometidos con la organización y con procesos completos y especializados, convirtiéndose en un modelo a seguir en el mercado, pero para poder ser consecuente con sus procesos y proyectos, debe mejorar constantemente y estar actualizado bajo todos los ámbitos posibles. Se realizaron múltiples visitas a todos los departamentos y como resultado se encuentra:

Fortalezas:

- Profesionales calificados.
- Alto compromiso de los empleados frente a la organización.
- Tecnología de información.
- Procesos estandarizados.
- División por departamentos.
- Proyectos de desarrollo.
- Servicios especializados.

Debilidades:

- Difícil acceso a la información.
- Demora en la transmisión de información.
- Diferentes sistemas de información.
- Toma de decisiones.

6.1.3 Estado Actual

En la actualidad el INDEA cuenta con un total de 400 empleados en donde cada uno de ellos se encuentra directamente relacionado con el sistema de información actual, claro está unos mas involucrados que otros dependiendo sus funciones, y parte del modelo de gestión de información propuesto en esta monografía pretende involucrar en igual grado a todos y cada uno de los empleados a estar correctamente informados.

Parte importante del desarrollo de este modelo son los empleados, quienes en última instancia son los que estarán directamente inmersos en el modelo, y que hoy día están excluidos, la correcta participación del factor humano dictaminará el éxito o fracaso de cualquier modelo que se desee implementar en las organizaciones.

El proceso que se llevó a cabo para el levantamiento de información fue el proceso de encuesta⁵ y se utilizó la técnica de muestreo estadístico de sondeo de opinión, la cual busca conocer la opinión de la población a ciertas preguntas realizadas por el encuestador con un tema en concreto, que en este caso estuvo enfocado en el actual manejo de la información al interior del INDEA. Para esto es necesario tener una población interesada en realizar la encuesta y colaborar con el desarrollo de la organización, los resultados son sopesados para reflejar la demografía de la población de interés.

⁵ Anexo1.Encuesta

6.1.4 Resultados

Tabla 2. Encuestados

ENCUESTADO\RESPUESTA	R1	R2	R3	R4	1A	1B	2A	2B	3A	3B
1	B	B	B	C	1	2	1	1	1	2
2	B	C	C	C	1	1	1	1	1	1
3	B	C	C	C	1	2	2	2	2	1
4	B	C	A	C	2	2	1	1	2	2
5	B	C	C	B	1	1	2	2	1	1
6	B	C	C	C	1	1	1	1	1	1
7	B	C	C	B	2	2	2	2	2	1
8	B	C	C	C	1	2	2	2	1	2
9	A	C	C	C	1	2	1	2	2	1
10	C	C	C	C	2	2	2	2	2	2
11	C	C	C	C	2	2	2	2	2	2
12	A	C	C	C	1	1	1	1	2	1
13	A	C	C	C	1	1	2	2	2	2
14	B	C	C	B	2	1	2	2	2	1
15	B	C	B	B	1	1	1	1	1	1
16	B	C	C	C	1	2	1	2	2	1
17	B	C	B	B	2	1	1	2	1	2
18	B	C	C	C	1	2	1	2	1	2
19	B	C	C	C	1	2	2	1	1	1
20	B	C	C	C	1	1	1	1	1	1
21	B	C	D	C	2	1	1	2	1	2
22	B	C	C	C	1	1	2	1	1	1
23	B	C	C	C	1	2	2	1	1	2
24	A	C	B	C	1	1	1	1	1	1
25	B	C	C	C	1	1	2	1	2	2
26	B	C	C	C	1	1	1	1	1	1
27	B	B	B	C	2	2	1	2	1	2

28	B	C	B	C	1	2	2	2	1	2
29	B	C	B	B	1	2	1	2	1	2
30	C	C	C	C	2	2	2	2	2	2
31	B	C	C	C	1	2	1	1	1	2
32	B	B	B	C	1	2	1	1	1	2
33	B	C	C	C	1	1	1	1	1	1
34	B	C	C	C	1	2	2	2	2	1
35	B	C	B	C	2	2	1	1	2	2
36	B	C	C	B	1	1	2	2	1	1
37	B	C	C	C	1	2	1	2	1	2
38	C	C	C	B	2	2	2	2	2	1
39	B	C	C	C	1	2	2	2	1	2
40	B	C	C	C	1	2	1	2	2	1

Tabla 3. Resumen general

TOTALES	ENCUESTADO\RESPUEST	R1	R2	R3	R4	1A	1B	2A	2B	3A	3B
	A	4	0	1	0						
	B	32	3	9	8						
	C	4	37	29	32						
	D	0	0	1	0						
	1					29	16	22	17	24	20
	2					11	24	18	23	16	20
		40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

Tabla 4. Resumen parte 1

ENCUESTADO\RESPUESTA	R1	R2	R3	R4
A	10,0%	0,0%	2,5%	0,0%
B	80,0%	7,5%	22,5%	20,0%
C	10,0%	92,5%	72,5%	80,0%
D	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
	1	1	1	1

Cuadro 5. Resumen parte 2

ENCUESTADO\RESPUESTA	1A	1B	2A	2B	3A	3B
1	72,5%	40,0%	55,0%	42,5%	60,0%	50,0%
2	27,5%	60,0%	45,0%	57,5%	40,0%	50,0%
	1	1	1	1	1	1

Gráficos

Figura 2. Grafico resumen parte 1

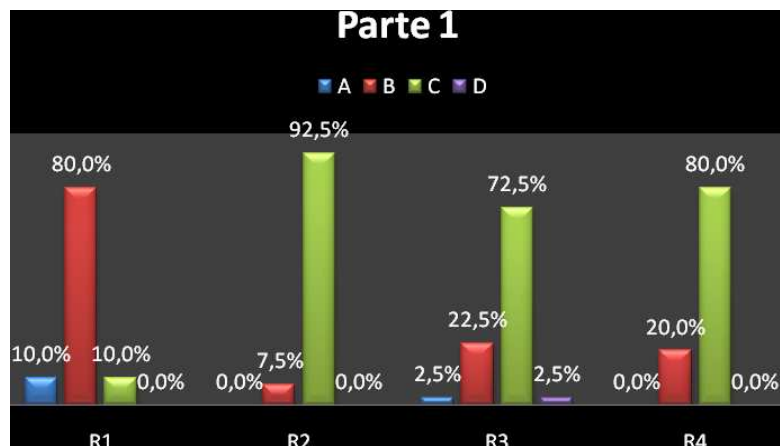
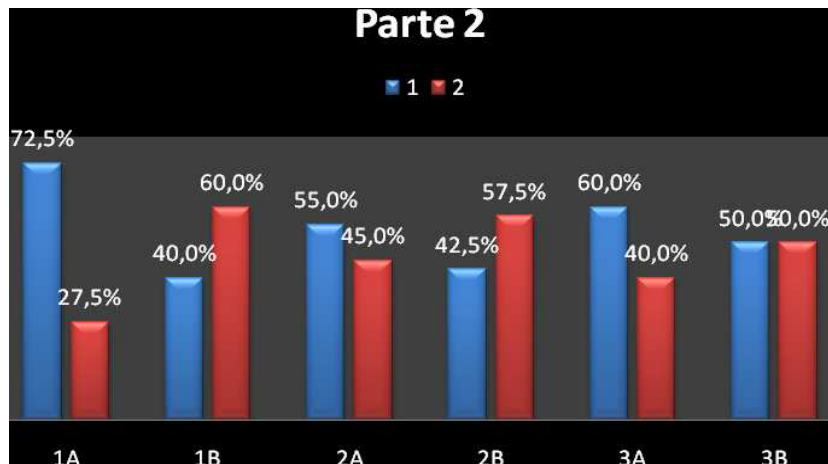


Figura 3. Grafico resumen parte 2



6.1.5 Análisis De Resultados

El resultado que arrojan las encuestas, aclara un poco el panorama con respecto a la necesidad del modelo de gestión de información y su utilidad según los requerimientos de los usuarios.

A continuación estarán los valores más relevantes ante cada una de las preguntas:

El 80% de los empleados del INDEA consideran que el actual sistema de información es bueno, que los informan de lo necesario.

El 92.5% de los empleados del INDEA se sienten más informados con alguna forma de comunicación informática (computador)

El 72.5% de los empleados del INDEA consideran que pueden informar más ágilmente a los demás empleados del Instituto sobre lo que ocurra en su área, utilizando un sistema informático fácil de operar.

El 80% de los empleados del INDEA consideran que al necesitar información para tomar una decisión, y la persona que la maneja no se encuentra disponible, podrían consultar algún sistema informático, donde exista dicha información crucial.

Los empleados del INDEA, consideran que la información recibida para cumplir con sus funciones es oportuna en un 72.5% e incompleta en un 60%.

Los empleados del INDEA, creen que la información que solicitan para solucionar un caso en específico es oportuna en un 55% e incompleta en un 57.5%

Los empleados del INDEA, consideran que la solución que se le brinda a los casos especiales atendidos diariamente y la información suministrada es oportuna en un 60% e incompleta en un 50%.

6.2 IDENTIFICACIÓN DE PARÁMETROS

A partir del análisis de resultados se pueden establecer algunas falencias en cuanto al manejo y flujo de la información en el interior del INDEA, no es suficiente que solo algún tipo de información sea publicada o socializada al interior de las organizaciones, es indispensable que desde el nivel administrativo se brinde a todos los demás niveles ejemplos claros y contundentes sobre una adecuada gestión de información, enfatizando en los grandes beneficios que esa adecuada gestión puede traer en el desarrollo de las metas y objetivos propuestos, así como la mejora del ambiente laboral.

No existen fórmulas mágicas ni universales, de manera que siendo utilizadas en cualquier organización puedan arrojar los resultados esperados, sin embargo luego de analizar algunos procesos de comunicación interna en el INDEA, se logró definir algunas simples y sencillas maneras de mejorar la

comunicación interna, estas son algunas ideas que en conjunto con un sistema de información y una gestión de información pueden contribuir a una sana y eficiente comunicación en cualquier organización.

Parámetros:

Clip de escritorio.

Los empleados deben sentirse parte de la organización, deben tener muy bien definido cual es su rol y la importancia de su trabajo y de su compromiso, si un clip no sujeta bien las hojas, no cumple su objetivo.

Ficha de rompecabezas.

Tanto los procesos como los empleados tienen unos límites establecidos y son tan importantes los resultados que de ellos se obtienen, como sus alcances, no es posible armar el rompecabezas si una pieza no permite seguir encajando las demás.

Asta de bandera.

Para cualquier organización es fundamental la información como insumo para todos los procesos, entre más firme sea el asta mejor ondeará la bandera.

6.3 MODELO DE GESTIÓN

El mundo está en continuo cambio y todo lo que hay dentro de él también, cambio que el ser humano provoca o genera según sean sus necesidades, de la misma manera cuando un problema emerge y no se encuentra una solución pronta y adecuada, se procede a cambiar todo el sistema, cambiar sentidos, procesos y estructuras, convirtiendo ese problema en una ventaja y dejando en historia todos los sinsabores ocasionados por el problema inicial.

Pero existe algo que ejerce una fuerza de repulsión ante los diferentes cambios: el tiempo. El tiempo puede convertirse en el peor enemigo de cualquier organización si de alguna manera no se logra interactuar con él y al mismo tiempo con todos los avances técnicos y tecnológicos.

El modelo de gestión de información que propongo en esta monografía tiene como principal aliado el tiempo; es una estructura de trabajo simple que se encuentra enmarcada bajo el concepto de una página web. Es un portal que se puede acoplar según las necesidades de cualquier organización a cualquier sistema de información como un vínculo, bajo un contexto ágil, amigable y fácil de operar.

El modelo cuenta con 3 fases secuenciales que pueden ayudar a cualquier organización a encontrarse dentro de un sistema de comunicación, logrando identificar sus fortalezas, debilidades, hábitos y algunas otras premisas que pueden ser eliminadas, mejoradas y/o creadas con el único fin de garantizar una adecuada gestión de la información.

Fase inicial:

En esta fase se realiza la recolección de datos referentes a los diferentes sistemas de información que existan en la organización, se interactúa con todo el personal tratando de encontrar las diferentes falencias y fortalezas de los procesos de comunicación formales e informales que sean utilizados; todo esto con el fin no solo de levantar la información necesaria para el modelo sino también para involucrar a todos los empleados convirtiéndolos en parte activa dentro del modelo de gestión de información y garantizando el éxito del modelo.

Cualquier modelo de gestión de información que se desee implantar en la organización requiere en primera medida de la documentación necesaria de

procesos, modelos, directrices, normas, leyes, derechos, deberes, funciones y otros, según sea la necesidad de cada organización, en conclusión para contar con un modelo de gestión de información bien estructurado es necesario tener la información necesaria y suficiente de la empresa en todos sus entornos y estados.

Es por ello que formulo un modelo tentativo de estado actual del manejo de la información.

Figura 4. Estado actual del manejo de la información.

☰ **Estado actual del manejo de la información**

<Fecha del Estado>

<NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN>

<Sector Empresarial>

Información especial

- Cantidad de empleados.
- Cantidad de áreas o departamentos
- Cantidad de sedes o sucursales.
- Cantidad de aplicaciones o de software diferentes.
- Cantidad de redes de servicio.

Multipropósito

Página Interna	S/ N
Página Internet	S/ N
Intranet	S/ N
Internet	S/ N
Gestión de calidad	S/ N
Gerente TI	S/ N
Boletín o Revista	S/ N

Sistema Actual de información

< Breve descripción del o los sistemas de información que se utilicen al interior de la organización>

Modelo Actual de Gestión de Información.

<Breve descripción de cualquier modelo o parámetros seguidos por la organización para la gestión de información , de tenerlo>



<Ubicación Geográfica de la Organización>

Resultados del modelo

<Breve recuento de los resultados obtenidos o logros alcanzados con el modelo actual de gestión de información>

Avances y desarrollos técnicos y tecnológicos

<Breve descripción de los diferentes estados de desarrollo en todos los ámbitos al interior de la organización>

Certificaciones, acreditaciones o habilitaciones Actuales.

<Breve reseña del estado actual sobre la mejora continua>

Negociaciones o socios Internacionales.

<Breve estado situacional sobre la plataforma internacional>

Fase de Desarrollo:

Una vez levantada y documentada la información pertinente sobre el actual estado del manejo, control y manipulación de la información al interior de la organización, se procede a involucrar real y directamente a todos los empleados, con el fin de sensibilizarlos con respecto al cambio o mejora a desarrollar para con el modelo de gestión de información, según el resultado de la fase inicial, es decir, validar la necesidad de ese cambio o mejora.

La mejor forma de interactuar con todos los empleados y sus áreas o dependencias, es precisamente con la documentación tanto de los procesos o procedimientos que llevarán a cabo diariamente como de sus manuales de funciones, que la organización tendrá una forma de verificar el estado de documentación interna. Esta documentación será filtrada por cada jefe de área o departamento y auditada por el departamento de personal, unificando conceptos, significados y demás documentos.

La información que estará plasmada en el modelo, será la información de carácter importante o crucial para cada organización, al mismo tiempo esta información debe estar bajo una conceptualización global debido a que todos y cada uno de los empleados tendrá acceso a ella. Solo los jefes de área o departamento tendrán las opciones de crear, modificar o eliminar la información y a pesar de que los demás empleados no puedan modificar ningún dato o documento, si pueden agregar comentarios, observaciones e inclusive pueden crear un foro en torno a un tema en especial.

El modelo propuesto es una solución interactiva y está bajo una estructura tipo internet, la cual será de fácil asociación con el actual sistema de información de la organización, este modelo cuenta con múltiples plantillas predefinidas y a su vez configurables, brindando cierta flexibilidad al momento de seleccionar el cómo y de qué manera se desea tener la información.

Es necesario tener en cuenta en esta fase la infraestructura tecnológica que posea la organización para poder determinar los tiempos necesarios sobre la configuración de documentos y formatos que la organización decida utilizar, una vez esto quede claro, se procede a subir la información, configurar los vínculos e hipervínculos, crear los usuarios administradores, realizar la asociación del modelo al actual sistema de información de ser necesario y por último capacitar al personal para su uso y manipulación.

Fase de Acoplamiento:

Como se mencionó antes, este modelo estará disponible para cualquier empleado de la organización y para poder garantizar un adecuado funcionamiento y entendimiento del modelo y su importancia, es necesario continuar con capacitaciones constantes y un adecuado acompañamiento.

Lo más difícil de combatir al interior de las organizaciones al momento de realizar cualquier cambio es precisamente esa reacción al cambio y para minimizar algunos impactos negativos es necesario que las organizaciones valoren la importancia que la información tiene para todos sus procesos y en esta medida realice foros, capacitaciones, documentos, concursos y demás con sus empleados sobre la cultura del manejo y control de la información.

El modelo por ser configurable 100%, cuenta con la ventaja de poder realizar cualquier cambio que determine la organización en cualquier momento, estos cambios no son complejos y pueden estar a cargo de cualquier analista de sistemas de la organización.

6.4 PRUEBA PILOTO

El INDEA, en la actualidad cuenta con un correo institucional configurable para que sea utilizado en asuntos internos o externos a la organización. Cuenta además con un pequeño software de comunicación interna llamado Spark, es un aplicativo tipo Chat, donde también se pueden transferir archivos no superiores a 10 Megas. Poseen una página interna donde están plasmados todos los documentos institucionales, adicional a esto mensualmente es enviado a los correos el boletín Institucional, donde informan a los empleados sobre todos los eventos.

Actualmente el instituto cuenta con un total de 400 empleados de los cuales solo el 65% cuenta con el servicio de correo y comunicación interna, un 15% no cuenta con alguno de los 2 servicios según sus funciones y el 20% restante no lo conoce, no lo solicita o simplemente no le es asignado.

Para determinar el alcance del modelo de gestión de información propuesto, se realizó un montaje piloto en el departamento de sistemas del INDEA, donde solo el personal de ese departamento tuvo acceso al modelo, encontrando un respuesta positiva en todos los aspectos, agilidad, utilidad, información, administración, entre otros.

Una de las formas más eficientes de probar un modelo es realizando todas las pruebas posibles y pertinentes sobre el mismo, en este caso el modelo de gestión de información propuesto fue montado en forma de prueba solo en el INDEA, no fue posible realizar prueba piloto en ninguna otra organización, sin embargo se encontraron muy buenos resultados en su corto tiempo de operación, a continuación se exponen los puntos más relevantes del modelo en ejecución.

Figura 5. Página principal



En esta página queda expuesto todo el funcionamiento del modelo de gestión de información propuesto y sus diferentes vínculos, contiene una barra principal donde se configuran las diferentes áreas o departamentos de la organización y cada una de ella cuenta con un link informativo que se ejecuta en la misma página, guiando e informando al usuario sobre los eventos más importantes para la organización, de igual manera cualquier usuario tendrá acceso directo a los artículos, eventos y procesos que requiera bien sea para informarse o capacitarse.

Figura 6. Pagina específica



El servicio de consulta es muy ágil y eficiente, cada área o departamento puede realizar modificaciones en cualquier momento y dichas modificaciones quedarán actualizadas inmediatamente, el portal se comporta de manera interactiva con el usuario, brindándole facilidad de consulta.

7. CONCLUSIONES

En la actualidad muy pocas organizaciones desconocen o no visualizan el verdadero valor que posee la información y sus buenas prácticas, es necesario adaptar el concepto de información como recurso primordial dentro de los procesos organizacionales.

La información como recurso y la comunicación como proceso, se han convertido en uno de los principales factores de cambio y competitividad para cualquier organización, siempre y cuando estén bajo un modelo bien estructurado de gestión de información.

Es importante reconocer que es necesario enlazar el factor humano como facilitador en las buenas prácticas bajo cualquier modelo o sistema de información y la adaptación de los mismos en las organizaciones.

Un modelo de gestión de información bien adaptado tiene inmerso el apalancamiento de un adecuado sistema de información, llevando a las actuales organizaciones a contar con una información de calidad y un proceso óptimo de toma de decisiones, decisiones que serán acertadas en la medida en que esa información con calidad cumpla con unas características mínimas de utilidad, es decir, que sea relevante, completa, precisa y actualizada.

8. RECOMENDACIONES

El modelo propuesto es solo una pieza del gran rompecabezas organizacional de un esquema ideal, pero es necesario que las organizaciones sean flexibles al cambio y quieran estar actualizadas y ser competitivas, solo así esa pieza será una de las más importantes en toda su estructura.

Es un hecho que las organizaciones están inmersas en la nueva era del conocimiento y esto lo deben asumir como una oportunidad y no como un reto, donde logren utilizar de manera óptima todos los recursos informáticos disponibles, contando con pilares fundamentales como lo puede llegar a ser un adecuado modelo de gestión de la información.

La gestión de la información es un concepto ya conocido por la gran mayoría de las organizaciones, el punto radica en que así como la información por sí sola no tiene ningún significado, una gestión de información sin un adecuado sistema de información, no tiene validez.

Para lograr beneficios con el modelo propuesto, las organizaciones deben estar dispuestas a incluir realmente en el flujo de la información interna a todos sus empleados y permitir que estos desde sus experiencias y/o conocimientos puedan brindar mucho más valor agregado en la medida de sus funciones.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LOURDES AJA, Quiroga. "Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones", {26 junio de 2009} disponible en (http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm)

FERNÁNDEZ MOLINA, JC. La responsabilidad de los profesionales de la documentación en la prestación de servicios de información. En: Rev. Esp. Doc. Cient (mar-1995); p. 320-32

MORELA Y JIMÉNEZ, Rafael "Teoría de la comunicación (comparación entre los planteamientos de Frank Dance y Antonio Pascuali)", {13 julio 2009} disponible en (www.monografias.com)

O´ BRIEND, James. Bases de los Sistemas de Información. Irwin McGraw Hill. 2001. 56-64p.

DRUCKER Peter, Gerencia para el Futuro: El decenio de los 90 y mas allá, Editorial Norma, 1993. 98p.

CORNELLA Alfons, Los Recursos de Información: Ventaja competitiva de las empresas, McGraw Hill, 1994. Paginas: 183

MARTÍNEZ MARTÍNEZ, Carlos Cristóbal y HERRERA LEMUS, Katy Caridad (2000) Liderazgo del talento humano: Nuevo reto para el administrador del siglo XXI. En: Revista Ciénaga Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. Nros. 11 – 12 (ago. 2000); p. 4 – 6

DANCE, Frank E.X. Teoría de la comunicación humana: ensayos originales. Buenos Aires: Troquel, 1973. p. 465.

CASH, McFarlan y MCKENNEY, Gestión de los sistemas de información de la empresa, Alianza Economía y Finanzas: los problemas que afronta la alta dirección. p. 383.

OZ, EFFY. Administración De Sistemas De Información. 2001. México: THOMSON. p. 688.

ÁLVARO GÓMEZ, Vieites y SUAREZ REY, Carlos. Sistemas de Información 2ª.ed: Herramientas practicas para la gestión empresarial, 2007. México: Alfa omega Ra-Ma. p.233

DAVENPORT, Thomas h. Ecología De La Información: Por Qué La Tecnología No Es Suficiente Para Lograr El Éxito En La Era De La información.1999. MÉXICO: OXFORD. p. 296.

OROZCO MORA, Sandra M. y ALVAREZ PULGARIN, Hernán. Metodología Para La Gestión De Información Empresarial.2001.Medellin: Universidad De Medellín. p. 67.

SIEBER, Sandra. Valor, Josep. Porta, Valentín. Los Sistemas De Información En La Empresa Actual: Aspectos Estratégicos Y Alternativas Tácticas. 2006. MADRID: MC GRAW HILL. p.244

MENDELSON, Haim. Los Cuatro Principios De La Empresa Inteligente: Reinventar La Empresa En La Era De La Información. 2004: BILBAO. p.266

GRANT, R.M. "Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y Aplicaciones", Madrid: ed. Civitas, 1995

PEREZ GUTIÉRREZ, Mario. El Fenómeno De La Información: Una Aproximación Conceptual Al Flujo Informativo. 2000. Barcelona: TROTTA. p. 333

ANEXOS

Anexo1. Encuesta.

La siguiente encuesta se lleva a cabo para determinar el estado actual del manejo de la información, información específica y crucial para las soluciones diarias y verificar la necesidad de la implantación de un nuevo sistema de información más dinámico ó una mejora del actual. El resultado de esta encuesta se le estará notificando una vez sean analizados los datos.

1. Considera usted que el actual sistema de información es:
 - a. Excelente, me informan de todo lo que acontece en la institución o el departamento.
 - b. Bueno, me informan de lo necesario.
 - c. Malo, no recibo información sobre la institución o el departamento.
 - d. Otra. ¿Cuál? _____

2. ¿Usted por cuales medios se sentiría mas informado?
 - a. Cartelera de eventos.
 - b. Reunión 1 vez por semana.
 - c. Alguna forma de comunicación informática (en el computador)
 - d. Otra. ¿Cuál? _____

3. ¿Cómo podría usted informar más ágilmente a los demás empleados del Instituto sobre lo que ocurra en su área?
 - a. Llevando la información a comunicaciones.
 - b. Enviando correos a todos los empleados.
 - c. Utilizando un sistema informático, fácil de operar.
 - d. Otra. ¿Cuál? _____

4. ¿Cómo podría tener información para tomar una decisión, si la persona que la maneja no se encuentra disponible?
 - a. Entrando al computador de esta persona.
 - b. Preguntándole al jefe de esta persona.
 - c. Consultando algún sistema informático, donde exista dicha información crucial.
 - d. Otra. ¿Cuál? _____

5. Seleccione la consideración (oportuna o inoportuna y completa o incompleta) frente a los siguientes casos:

	OPORTUNA	INOPORTUNA	COMPLETA	INCOMPLETA
Considera que la información recibida para cumplir con sus funciones es:	O	O	O	O
Cree usted que la información que solicita para solucionar un caso en específico es:	O	O	O	O
Teniendo en cuenta la frecuencia de casos especiales atendidos diariamente, usted considera que la solución que se le brinda a estos casos y la información suministrada es:	O	O	O	O