



II SEMINARIO

LATINOAMERICANO DE LEGISLACIÓN ARCHIVÍSTICA

LA LEGISLACIÓN AL SERVICIO DE LA INCLUSIÓN

LA INNOVACIÓN, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

Santiago de Chile, 20, 21 y 22 de abril de 2015

Ana Delia Ruzich¹ (DNI 21.930.865)

aniserojedas1@yahoo.com.ar

Sergio Luis Ojeda² (DNI 20.369.955)

aniserojedas@gmail.com

Silvana Raquel Del Río³ (DNI 29.092.678)

silvanadelrio15@yahoo.com.ar

Élida Cristina Núñez⁴ (DNI 31.229.129)

elida.cristina.n@gmail.com

TÍTULO:

“La gestión y el acceso a la información y el conocimiento en organizaciones del transporte en la Provincia del Chaco (Argentina)”

EJE TEMÁTICO:

Legislación archivística. 2) Patrimonio documental: g) Acceso e investigación.

¹ Archivista, Profesora en Historia y Doctora en Historia. Adjunta por concurso con dedicación semi-exclusiva en la cátedra Tratamiento de la Documentación con Valor Permanente y adjunta interina de la cátedra Prácticas Profesionales II orientación Archivología, ambas de la Licenciatura en Ciencias de la Información dependiente de la Facultad de Humanidades de la UNNE. Auxiliar de la cátedra Historia de Grecia y Roma dependiente del Departamento de Historia de la misma Facultad.

² Profesor en Ciencias de la Educación y Especialista en Docencia Universitaria. Adjunto por concurso en la cátedra Pedagogía de la Comunicación y Gestión de la Información de la Licenciatura en Ciencias de la Información dependiente de la Facultad de Humanidades de la UNNE.

Profesor Titular Cátedras de “Procesos y Técnicas grupales”, “Principios y Fundamentos de la Gerencia Social” y “Prácticas Profesionales” de la Tecnicatura Superior en Gerencia Social Fundación de la Universidad nacional del Nordeste

Responsable y Referente Jurisdiccional Chaco de los programas “Parlamento Juvenil del Mercosur” y “Educación Solidaria” DNPS dependiente del Ministerio de Educación de la Nación - Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco.

Docente de Nivel Secundario en las cátedras de Psicología, Sociología y Proyecto de Investigación e Intervención Sociocomunitaria

³ Archivista y Bibliotecaria. Personal no docente con funciones en el Archivo de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional del Nordeste.

⁴ Archivista y Bibliotecaria. Personal no docente con funciones en el Archivo de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional del Nordeste.

RESUMEN

En el mundo hay diferentes normativas que tienen como objeto garantizar el acceso y el derecho de acceder a la información, dentro de este derecho, teniendo en cuenta las actividades que las personas desarrollan, podemos preguntarnos ¿A qué información se necesita acceder? ¿De qué manera se lo puede hacer? ¿Quiénes podrían facilitar este acceso? ¿Con qué restricciones nos podemos enfrentar? ¿Dentro de qué marco normativo se puede acceder?

En la región hay una tendencia en pro del acceso a la información, y son cada vez más los países que cuentan con leyes en la materia.

Las organizaciones, están inmersas en esta sociedad y no escapan al juego de roles que ella obliga. Una de las fuentes principales de productividad y competitividad radica en el uso inteligente de la información.

A fines de 2011 en la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste, en la carrera de la Licenciatura en Ciencias de la Información se asociaron distintas cátedras, para desarrollar un Proyecto de Investigación respecto de la gestión y valorización de las fuentes documentales en organizaciones dedicadas al transporte

Una de las mayores exigencias de la profesión es la interdisciplinariedad, respetando las especificidades en pro de humanizar la información y el conocimiento, con una gran dosis de creatividad e innovación, trabajando de manera asociada; logrando como meta el desarrollo sostenible cuyo objetivo central debe ser el desarrollo integral del ser humano.

En el presente trabajo abordamos el acceso y la utilización efectiva de la información y el conocimiento desde la gestión-investigación acción, en organizaciones del transporte en el ámbito de la Provincia del Chaco (Argentina).

PALABRAS CLAVES

GESTIÓN DE INFORMACIÓN – COMPETENCIAS – ORGANIZACIONES – TRANSPORTE – CHACO

INTRODUCCIÓN

En el mundo hay diferentes normativas que tienen como objeto garantizar el acceso y el derecho de acceder a la información, es decir buscar, recibir y difundirla; sin que por esto viole la protección de datos que son personales.

Pero, dentro de este derecho de acceso, teniendo en cuenta la actividad o actividades que las personas desarrollan, podemos preguntarnos ¿A qué información se necesita acceder? ¿De qué manera se lo puede hacer? ¿Quiénes podrían facilitar este acceso? ¿Con qué restricciones nos podemos enfrentar? ¿Dentro de qué marco normativo se puede acceder?

Podría caerse fácilmente en la errónea creencia del poder acceder a cualquier tipo de información por el simple hecho de ejercer un derecho. Ahora bien, dentro de todo el

bombardeo informacional al que los individuos y las organizaciones están sometidos ¿cuál es la información que realmente precisan?

Hoy por hoy las Ciencias de la Información, ya no constituyen una actividad casi desconocida, por ello surge otro interrogante, respecto del “quiénes”: los profesionales de la información, los cuasi profesionales o bien los futuros profesionales, ¿Poseen las competencias profesionales necesarias para poder convertirse o ser quienes brinden la orientación necesaria? ¿Con qué criterios se debe realizar esta orientación?

Si bien son muchos los interrogantes desde los cuales se trabaja, hay una profunda imbricación entre el “saber” como posesión y manejo del conocimiento, con el “saber hacer” en cuanto a dominio de los procedimientos, el “saber ser” como postura ética y el “saber estar y actuar” como forma de interpretar la sociedad desde una postura profesional, lo que lleva a desarrollar criterios personales de toma de decisiones y de acción, ante situaciones cotidianas.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Constitución de un país es la que debe ofrecer los dispositivos que permitan el desarrollo de los marcos jurídicos para el acceso a la información. El reconocimiento del derecho del acceso a la información lleva, como consecuencia natural, la consagración del principio de la *transparencia administrativa*. La comunicabilidad de la información, respetando las restricciones legales protege a la administración, garantiza el correcto accionar y fomenta la efectividad en los controles.

En la República Argentina, aún no hay una ley nacional de acceso a la información, aunque existen algunas leyes locales en la materia. Pero aún en estos casos, en muchas ocasiones –ya sea por temor del funcionario o administradores a cometer un error y ser sancionado, como también por desconocimiento, existencia de normas contradictorias entre sí, costumbre, corrupción o simplemente desidia– no es tan sencillo obtener los datos o la información necesaria.

Afortunadamente, se va fortaleciendo en la región una loable tendencia en pro del acceso a la información, y son cada vez más los países que cuentan con leyes en la materia (México, Panamá, Perú, Jamaica) o con proyectos con algún nivel de debate social y/o legislativo (Argentina, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Paraguay).

En el caso de la Argentina, en la Carta Magna hasta la reforma de 1994, el derecho de acceso a la información surgía implícitamente de los artículos 14 (derecho de peticionar a las autoridades y derecho de publicar las ideas sin censura propia) y 33 (derechos implícitos).

Con la reforma constitucional de 1994, la Constitución Argentina aborda el derecho de acceso a la información en los artículos 38 (partidos políticos), 41 (medio ambiente), 42 (derechos de los consumidores y usuarios) y 43 (...para tomar conocimiento de los datos personales obrantes en los archivos o registros públicos o privados destinados a proveer informe, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística).

Es importante destacar aquí, tratados internacionales a los que Argentina reconoce con jerarquía constitucional (art.75 inc.22). Son ellos: la Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) en su artículo 13.1 (Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección); la Declaración Universal de Derechos Humanos artículo 19y, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos artículo 19.2.

Ahora bien, la normativa nacional que contempla el derecho de acceso a la información puede sintetizarse de la siguiente manera:

- ▶ EN MATERIA AMBIENTAL:
 - Ley 25.675 Ley General del Ambiente.
 - Ley 25.831 Régimen de Libre Acceso a la Información Pública Ambiental.
- ▶ EN MATERIA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS:
 - Ley 24.240 modificada por Ley 26.361.
- ▶ HÁBEAS DATA:
 - Ley 25.326 Protección de datos personales y hábeas data.
- ▶ DECRETO 1172/2003 Mejora de la calidad de la democracia y sus instituciones.

El ámbito de aplicación del decreto 1172/2003 abarca el Poder Ejecutivo y las organizaciones privadas con subsidios o aportes provenientes del sector público nacional (art. 2). Son sujetos de derecho por esta norma, todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas sin necesidad de acreditar derecho subjetivo, interés legítimo ni contar con patrocinio letrado (art. 6).

Por este decreto se considera información a toda constancia en documentos escritos, fotográficos, grabaciones, soporte magnético, digital o en cualquier otro formato y que haya sido creada u obtenida por los sujetos mencionados en el artículo 2º o que obre en su poder o bajo su control, o cuya producción haya sido financiada total o parcialmente por el erario público, o que sirva de base para una decisión de naturaleza administrativa, incluyendo las actas de las reuniones oficiales (art.5).⁵

LA GESTION, LA GESTION DOCUMENTAL Y LA GESTION DE LA INFORMACION

En palabras de Peter Drucker gestión significa *“Proporcionar saber para averiguar en qué forma el saber existente puede aplicarse a producir resultados es, de hecho, lo que significa gestión. Además el saber también se aplica de forma sistemática y decidida a definir qué nuevo saber se necesita, si es factible y qué hay que hacer para que sea eficaz; en otras palabras se aplica a la innovación sistemática”*.

⁵ Excepciones (art. 16): Información Reservada (seguridad, defensa o política exterior); sistema financiero o bancario; secretos industriales, comerciales, financieros, científicos o técnicos; información obtenida para la prevención de ilícitos; información relacionadas con estrategias judiciales; parte del proceso previo al dictado de un acto administrativo o a la toma de una decisión que no formen parte de un expediente; datos personales de carácter sensible; información que pueda ocasionar un peligro a la vida o seguridad de una persona.

Ésta es la función genérica de toda organización, hoy un gerente no sólo es el responsable del rendimiento de la gente, sino más aún “es responsable de la aplicación y rendimiento del saber”

La gestión, es “el conjunto de operaciones desarrolladas para el funcionamiento de una organización”.

Por su parte, la gestión de documentos pretende suministrar el documento apropiado en el contexto apropiado a la persona apropiada en el momento apropiado y con el menor costo posible... *Es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr economía y eficiencia en la creación, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos de una organización durante todo su ciclo de vida y de hacer que la información que contienen esté disponible en apoyo del quehacer de esa organización y de los usuarios externos a ella que lo requieran.*⁶

La efectividad de las organizaciones se basa en el acceso oportuno a la información pertinente cuando esta es requerida. La gestión de documentos es fundamental para la formulación de políticas, la toma de decisiones, las operaciones administrativas, la gestión y la rendición responsable de la organización. El proceso de la gestión de documentos capta pruebas en las transacciones de una organización, documenta sus actividades y sus decisiones, y proporciona un acceso fácil a esas pruebas y promueve la eficiencia operativa al mejorar el *acceso a la información*.

Considerando la importancia que asume la información, cuando su producción se desarrolla para contribuir evidentemente al propósito de la organización, es inevitable admitir la necesidad de llevar a cabo una actividad estratégica para lograr el éxito en las organizaciones, la gestión de la información, la cual puede considerarse como *“un conjunto integrado y flexible de conocimientos y técnicas utilizadas para aumentar la productividad del trabajo (intelectual y/o físico) mediante un adecuado análisis de las necesidades de información de la organización”*, comprende las actividades relacionadas con la obtención de la información adecuada, a un precio adecuado, en el tiempo y lugar adecuado, para tomar la decisión adecuada.

Ponjuán Dante afirma *“La gestión es un proceso, por lo que se definiría la gestión de la información como el 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 ocurre en cualquier organización”*.

Las organizaciones, están inmersas en esta sociedad y no escapan al juego de roles que ella obliga. Formar parte de la sociedad conlleva la carga de ser responsables de ir adaptándose según las circunstancias. Si se analiza con mayor profundidad en las organizaciones se observa

⁶ El Decreto Nº 4.915 de 12 de Diciembre de 2003. Dispone del Sistema de Gestión de Documentos de Archivo - SIGA, de la administración pública federal y otorga otras previsiones. En el Art.1º, Numeral 2: Se considera Gestión de documentos, basada en el art. 3º de la Ley nº. 8.159 de 8 de enero de 1991 *Al conjunto de procedimientos e operaciones técnicas referentes a la producción, tramitación, uso, evaluación e archivamiento de los documentos, en fase activa e intermedia, independientemente de su soporte, determinando su eliminación o selección para la guarda permanente.*

que una de las fuentes principales de productividad y competitividad radica en el uso inteligente de la información.

La comunicación y la gestión de la información y del conocimiento son los ejes centrales dentro de toda estructura organizativa, entendiendo que organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de esa estructura; comprendiendo que la interacción se da de forma coordinada para lograr objetivos determinados, mediante normas o pautas establecidas para el cumplimiento de los mismos.

Con el decursar de los años, la gestión de la información ocupa, cada vez más, un espacio mayor en la economía de los países a escala mundial. Bárbara Spiegelman, al plantear la necesidad inmediata de implantar modelos para la gestión de la calidad total en las instituciones de información, deja entrever la estrecha relación que existe entre gestión de la información, del conocimiento y de la calidad en el quehacer de una organización, que no es otra cosa que un sistema conformado por personas, recursos materiales e información. Esta última determina el "orden y el caos" entre los individuos, los recursos y en la interrelación entre ambos. Razón por la cual las organizaciones deben considerarse como sistemas de información.

La gestión de la información se ocupa de los resultados finales, no sólo de citas y localizaciones; los profesionales de la información y sus organismos son un factor indispensable para la permanencia de la organización en el mercado.

Así, la gestión de la información en las organizaciones ofrece ciertos beneficios si se la genera adecuadamente:

- Disponer de la información necesaria, tanto interna como externa de la organización en el momento oportuno, para tomar las decisiones más eficientes;

- Disponer de los recursos de información generados dentro de la propia empresa necesarios para el desarrollo de las tareas cotidianas, para los usuarios de los mismos;

- Crear una estructura organizativa que garantice y facilite la comunicación y la coordinación entre sus miembros;

- Reducir los costos de la administración de documentos; y

- Aprovechar las experiencias y la información que aminorará el trabajo.

El liderazgo en una organización convierte el capital humano en estructural, el primero comprende las competencias y potencialidades de los trabajadores; el segundo resulta de las actividades intelectuales quedando registrado en datos, documentos, etc. permaneciendo en la organización una vez que los miembros se retiran de ella. Al mismo tiempo guarda relación con las relaciones con los clientes, el valor de las relaciones con las personas para quien trabajan y otros activos intangibles.

EL TRABAJO CON LOS ESTUDIANTES

A fines de 2011 en la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste, en la carrera de la Licenciatura en Ciencias de la Información se asociaron las cátedras de “Legislación de los Procesos Informacionales”, “Tratamiento de la Documentación Activa”, “Tratamiento de la Documentación con Valor Permanente”, “Preservación y Conservación de Documentos”, “Prácticas Profesionales II orientación en Archivología” y “Pedagogía de la Comunicación y Gestión de la Información”, para desarrollar un Proyecto de Investigación respecto de la gestión y valorización de las fuentes documentales en organizaciones dedicadas al transporte⁷; por lo cual se propuso a los alumnos circunscribirse a alguna de estas organizaciones.

Específicamente desde la cátedra de Pedagogía de la Comunicación y Gestión de la Información desde ya hace varios años se realiza un trabajo (previa propuesta a los alumnos) de vinculación con el medio durante el tiempo de cursado de la materia, que podríamos (como para llamarlo de alguna manera) decir, de prácticas de gestión en organizaciones que no son unidades de información, pero que requieren de ella para poder funcionar cotidianamente. Esta modalidad tiene por objeto su inserción en organizaciones diferentes a las unidades de información tradicionales (archivos, bibliotecas, museos), desde el ámbito de la Gestión, la Gestión de la Comunicación, la Gestión de la Información y de la Gestión del Conocimiento para que, de esta manera, puedan poner a prueba las competencias profesionales adquiridas en la licenciatura y así lograr ampliar su visión respecto del campo profesional y el alcance e incumbencias propias de su título.

Desde 2012 se trabaja en entidades del mundo del transporte, las cuales precisan de una información oportuna y relevante para que, su quehacer cotidiano sea competitivo y rentable, la cual debe ser brindada por los cuasi profesionales involucrados en ellas.

En nuestro caso los alumnos han trabajado con tres empresas Radio Taxi, Belgrano Cargas y Logística S.A. (ferroviaria) y La Estrella SRL (transporte de pasajeros de mediana y larga distancia).

Así mismo, estas organizaciones generan y producen información que debería retroalimentar su accionar, lo que no siempre sucede. Ahora bien, ¿por qué se da este desaprovechamiento de conocimiento que podría redundar nada menos que en un aprendizaje organizacional efectivo?

Justamente, desde el trabajo realizado por los alumnos a lo largo de estos tres años, nos proponemos abordar una de las tantas posibles líneas de respuesta a este interrogante que es el desconocimiento de las normativas vigentes, no solo en materia de acceso a la información, sino también en cuanto al marco legal que regula la actividad o la ausencia del mismo, y sobre los aportes que desde las Ciencias de la Información se tendría que realizar para, no solo proveer elementos para una legislación adecuada, sino y sobre todo, para que se produzca un aprendizaje organizacional efectivo.

⁷ El transporte de cargas y de pasajeros desde sus orígenes hasta la actualidad a través de las fuentes documentales escritas, orales y de imagen y sonido. El caso del Chaco. PI H009-11 Res 142/12CS y Res6230/11R

Cabe señalar que cada cohorte, una vez conocido el estado del arte respecto de las empresas de transporte del rubro, se insertaron en la organización, realizando visitas, observaciones, mantuvieron entrevistas con sus miembros, accedieron a la documentación facilitada por las autoridades, analizaron sus diferentes áreas, detectaron problemas, celebraron reuniones como equipo, discutieron, se pelearon, acordaron, propusieron y elaboraron soluciones para la organización.

Como resultado de intensos meses de trabajo, elaboraron sus trabajos con cuyos resultados participaron en el proyecto de investigación mencionado con continua orientación desde la cátedra.

En este marco se analiza una organización del contexto local por año, buscando aplicar en la práctica los conocimientos teóricos desarrollados en la materia desde una óptica documental, informacional y comunicacional.

Se realizó el análisis de organizaciones de transporte, se observó su dinámica organizacional, centrándose en los ejes: comunicación interna y externa de cada organización, gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento. Intentando identificar, para posteriormente analizar los procesos informacionales y comunicacionales en los diferentes ámbitos de la organización, así y luego de realizar un diagnóstico, detectar los elementos o componentes de la organización que se puedan mejorar, para poder seguir ofreciendo un servicio eficaz y eficiente.

Si bien el trabajo fue planteado como parte de la cátedra, resultó ser una oportunidad, para poder observar y plasmar los contenidos teóricos vistos a lo largo de la carrera, como también visualizar los diferentes ámbitos a los que como profesionales de la información se puede llegar.

El desafío de poder aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, así como la posibilidad de actuar como profesionales, permite a los estudiantes acercarse al trabajo in situ ofreciendo servicios, aplicando conocimientos y permaneciendo siempre atentos de la responsabilidad social que implica la actividad como gestores de información y conocimiento.

Dentro de los datos obtenidos en las organizaciones de las matrices de análisis efectuadas durante el tiempo de inserción, se puede destacar:

Fortalezas y Oportunidades:

- Las empresas cuentan con una estructura formal definida y un contralor de cuentas concreto.
- Poseen personal capacitado para desempeñar las tareas en la organización y dispuesto a efectuar cambios y avances en su desarrollo laboral. Continuamente se capacitan.
- Tienen responsabilidad empresarial respecto de las normativas vigentes y al mantenimiento de documentación y controles actualizados, así como una política de responsabilidad social empresarial (RSE).
- En ellas hay una fluida comunicación entre sus casas matrices, sucursales y choferes.

- Cuentan con vehículos propios en condiciones óptimas y con un seguro para los mismos.
- Poseen un ambiente de trabajo cálido y cordial.
- Rigen sus actividades mediante normativas nacionales y provinciales vigentes en materia laboral y en cuanto a la prestación del servicio de transporte.
- Mantienen la información y los controles de la organización en forma ordenada y actualizada aunque no siempre bajo las normas archivísticas.
- Efectúan un control sobre el estado de los vehículos durante cada viaje.
- El respeto en el trato con “el” y “al” cliente es primordial.
- Crecimiento de la infraestructura para beneficio de la empresa y para responder más eficazmente las necesidades de sus clientes.
- Poseen un aumento de socios y nuevos usuarios por medio de recomendaciones de antiguos clientes.
- Mayor competitividad en relación a los precios altos cobrados por otras empresas competidoras del medio.
- Poder adquisitivo del público que prima la seguridad y comodidad frente al costo del servicio (más allá de los precios convenientes).
- Expansión territorial del área metropolitana (en el caso de taxis) y una cobertura casi total de la provincia (en el caso de los ómnibus), recuperación de mayor número de ramales y mayor cantidad de carga (trenes).
- Incorporación y aplicación de nuevas tecnologías de la información en el servicio de comunicación.

Debilidades y amenazas:

- Desconocimiento de procesos documentales.
- Escaso número de personal.
- Necesidad de capacitación en materia archivística y en materia de procesamiento de la información.
- Falta de aplicación de estrategias de marketing para mejorar el posicionamiento de la empresa (taxis).
- Desconocimiento de técnicas de gestión y administración de la información relevante.
- Posición reacia por parte de los conductores y/o propietarios a ocupar las nuevas paradas que se hallan fuera del casco céntrico.
- Desconocimiento de mecanismos estadísticos.

- Competencia por parte de las empresas de remises de Resistencia y de algunas empresas pequeñas en el interior que realizan tramos internos entre pequeñas localidades.
- El escaso tratamiento de normativas para los remises y vacíos legales que atentan contra la competitividad formal.
- Alto costo del mantenimiento de las unidades (ómnibus).
- Alto costo de actualización y mantenimiento de los ramales (trenes).
- Posible hurto de vehículos.
- Constante incremento del precio del combustible.
- Porcentaje alto del público que cuenta con vehículo propio.
- Taxis públicos que ofrecen un mejor servicio a menor costo.
- Diferentes paradas para taxis y vastas zonas de cobertura para los ómnibus.
- Rapidez del transporte automotor de cargas.
- Desabastecimiento de combustible.

Más allá de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, vale destacar que, no solo hay un desconocimiento de la normativa vigente en materia de acceso a la información, sino que sobre todo un desconocimiento de cómo manejar y utilizar la información para que se produzca la retroalimentación necesaria para que se convierta en factor de competitividad... en todo esto cabe preguntarnos una y otra vez, cuál es el rol del Estado, en materia de difusión, más allá de las publicaciones en el Boletín Oficial, a la cual no todos acceden (lo que es un sinsentido), cuál es el rol de las universidades en materia de extensión y, de capacitación y sobre todo cual es el rol de los profesionales de la información en cuanto a la difusión de su profesión, en cuanto a la constitución de organizaciones profesionales y en cuanto a la prestación de servicios efectivos a las organizaciones, ya que son quienes deben gestionar las capacidades necesarias en la organización, proveerles equipos de trabajo con recursos para la solución de los problemas, con el objetivo final de obtener ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y de aumentar las ganancias.

En el caso de las organizaciones trabajadas la mayor amenaza es justamente el desconocimiento de las técnicas de gestión y administración de la información.

¿Cómo saber entonces qué información es relevante si no se sabe gestionarla? ¿Cómo tenerla oportunamente si no se sabe administrarla?

Pueden dictarse muchas normativas respecto del acceso, o sobre los principios y procedimientos para la administración de la información pero en definitiva dependerá del colectivo profesional de la concientización sobre el poder de la información (al menos en nuestra región) y sobre la necesidad de generar centros de gestión de información y del conocimiento como un sitio al cual acceder dentro de la organización, para lo cual los profesionales de la información tienen un rol protagónico.

Para ello, es imprescindible ayudar a las organizaciones a pensar qué es lo que quieren lograr y el conocimiento que necesitan para ello, mediante un análisis enfocado a identificar las brechas para identificar el conocimiento que no se ha adquirido (sea tácito) a todos los niveles (estratégico, funcional, de procesos, personal, etc.); orientarlas en el descubrimiento de cómo se crea el conocimiento, teniendo en cuenta los individuos y los grupos, el flujo de ideas en procesos de innovación y mejora. Por otra parte no se puede obviar el almacenamiento del conocimiento que permita su incorporación facilitando su reutilización sin que, el abandono de la organización por parte del personal idóneo o capacitado, implique ningún tipo de pérdidas.

Finalmente, la transferencia y utilización del conocimiento por cualquier estamento de la organización con la calidad y oportunidad necesarias, ya que justamente se trata de que otras personas puedan encontrarlo y usarlo añadiendo valor a los procesos en que se aplique. Obviamente que cuando hay exceso de conocimiento, éste no se utiliza plenamente y actúa en desmedro de la organización; por ello su disseminación debe ser selectiva.

A modo de ejemplo presentamos algunas de las propuestas más destacadas realizadas por los estudiantes a la organización de Radio Taxi:

a) Mapeo Georeferencial

Permite almacenar, analizar y proyectar una cantidad considerable de variables, por lo que se convierte en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones en el desenvolvimiento de procesos de reingeniería de un lugar específico, hasta la planificación, distribución y ordenamiento de un centro urbano de gran envergadura sobre todo en proyectos de expansión y posicionamiento.

La *Georeferenciación*, es el proceso mediante el cual se logra una definición geográfica precisa de la ubicación de puntos, líneas y polígonos presentes en un mapa o foto, gracias a la correlación de éstos y sus respectivas representaciones en un sistema de coordenadas reales. Este mapa incluye la numeración y el sentido de las calles, así como los tipos de uso de suelo o negocios que existen en cada dirección (a modo de un GPS pero mucho más completo).

Así, se agiliza la planeación de arribo a destino, distribución y visita de clientes, contribuyendo a una mejor esquematización de posibles y mejores rutas de acceso.

Los aspectos a tener en cuenta en esta *georeferenciación* son:

*Paradas poco o no utilizadas por los móviles, destacando los vacíos del servicio, y/o sectores de menor demanda.

*Demanda, identificando las zonas de mayor demanda del servicio (llamados), así como las franjas horarias en las que se produce. Reconocimiento de los usuarios habituales y frecuencia de uso del servicio.

*Inseguridad, estableciendo las zonas con mayor índice delictivo y mayores índices de accidentes y siniestros.

*Estado y tipo de vías principales y alternativas, ubicando las grandes avenidas, distancias entre ellas, acceso y sentido de las mismas, calles alternativas que permiten la descongestión de las principales arterias; evidenciando su estado de deterioro o mantenimiento baches, lomos de burros, badenes, mejoras, material (asfalto, ripio, tierra), etc.

*Negocios y lugares de interés, estableciendo la ubicación de los más concurridos y más importantes que les permitan desarrollar su trabajo con mayor efectividad (gomerías, talleres, estaciones de servicio, comisarias, bomberos, centros de salud, hospitales, clínicas y sanatorios, centros de compras, sitios turísticos, terminales y paradas de tren, ómnibus de larga distancia, etc).

*La competencia, estableciendo su ubicación, distancia de la base y de las paradas más concurridas y centros de interés, sean agencias de remises, y el movimiento que realizan. Recorrido y paradas de las distintas líneas de colectivo de la ciudad.

Todos estos datos se cruzan, permitiendo visualizar las causas de los vacíos de servicio, de las paradas no utilizadas; si se deben a la inseguridad, inaccesibilidad, el mal estado de las arterias; efectivizar los horarios y zonas en que se produce la mayor y más alta demanda, realizando un análisis de llamadas observando la zona desde la cual provienen, horario y frecuencia así como los usuarios, si son habituales u ocasionales.

De esta manera se puede analizar si la cantidad de paradas de las que dispone la organización son las necesarias y a través del real uso de cada uno de ellas por parte de los choferes si son estratégicas o no. De esta manera se puede planificar un mejor usufructo de las mismas atendiendo a las demandas de clientes, y redistribuir los recursos humanos y técnicos (tipo de vehículo, tamaño del mismo, etc.).

b) Fidelización del Cliente

Consiste en desarrollar estrategias en torno a un producto o servicio, en cuanto a entablar y estrechar vínculos a largo plazo entre oferente y usuario. Esto, consiste en lograr que un cliente (una persona que ya ha adquirido el producto o servicio) se convierta en un cliente/usuario habitual o frecuente mediante el trato ameno y afectuoso. Permite lograr que el cliente solicite reiteradas veces el servicio y que lo recomiende a familiares y conocidos.

Muchas organizaciones descuidan este factor fundamental y se centran en captar nuevos y más clientes, sin considerar que retener un cliente suele ser más rentable que captar uno nuevo debido a que genera menores costos de marketing y administrativos (ya que vender a una persona que ya es nuestro cliente, requiere de menos operaciones que el proceso de una venta nueva).

ENTRE SUS PILARES DESTACAN:

- Entender al cliente

Implica la investigación y el análisis de la clientela, conocer ¿Quiénes y cómo son?, su perfil socio económico; hábitos en el uso del servicio; deseos, requerimientos, demandas y expectativas sobre el servicio que se ofrece o que debería ofrecer la empresa.

Analizar el valor de los clientes por segmentos: configurar los perfiles, hábitos de uso, periodicidad; describir el valor de cada segmento y enfocarse en aquel o aquellos que realicen un uso frecuente y recurrente del servicio.

- Diagnóstico de la situación

Según las tipologías de clientes decidir que segmento conviene adoptar.
Elección de la estrategia de fidelización más adecuada.

- Estrategias para Fidelizar Clientes

Brindar un buen servicio a los clientes, Buscar un sentimiento de pertenencia, Utilizar incentivos, Ofrecer un servicio de calidad, Escuchar las quejas de los clientes.

Diseñar planes de acción. Uso de la información sobre los clientes para ofrecer servicios individualizados y diferenciados enfocados a casos específicos y especiales como ser: Servicio de transporte de mascotas, Servicio de traslados especiales o envío de materiales varios, Servicio "bebe seguro", Tarjetas de usuario preferencial, Seguimiento y Control, Vigilancia comercial, Vigilancia tecnológica, Vigilancia del entorno, Vigilancia jurídica, Vigilancia competitiva.

CONCLUSIÓN

Según la normativa vigente, el Estado Argentino pretende lograr un sistema automotor de cargas y de pasajeros que proporcione a los argentinos un servicio *eficiente, seguro y económico* que satisfaga las demandas y opere con precios libres. En efecto, cualquier persona en Argentina puede prestar dicho servicio con sólo ajustarse a la ley.

Cotidianamente las organizaciones encaran cambios para adaptarse a las dinámicas sociales, económicas y jurídicas, lo cual exige contar con personas que posean un alto grado de flexibilidad para adecuarse a nuevos procesos laborales y ajustar su desempeño a los requerimientos del usuario-cliente.

Nadie puede negar que la información es un bien valioso al que incluso se le puede poner precio, y un activo organizacional que resulta indispensable para ella y sus miembros, lo que le permitirá participar activamente en la marcha de los procesos de la misma.

Sin embargo, no siempre las actividades de una organización resultan automáticamente en la creación de documentos o la generación de información para producir conocimiento.

Hay oportunidades en que la creación de los documentos no es concomitante con la actividad. Cuando se crean, los documentos deben ser accesibles y utilizables mientras tengan valor (sea este valor primario o secundario). Consecuentemente, las organizaciones tienen que establecer estrategias y procedimientos para asegurar que los documentos se creen, se conserven y se hagan asequibles. Estas son funciones de una adecuada legislación archivística y una gestión de documentos y de información acorde a los cambios tecnológicos.

La mayor parte de las ocupaciones requieren del procesamiento de la información con apoyo de la tecnología, la electrónica y la informática, lo cual implica que es esencial en la formación de nuevas capacidades aquellas que enfatizan el manejo de la información más que en procesos manuales y operativos de rutina y por otro lado aquellas que humanicen la tarea como las comunicacionales, las interpersonales, el liderazgo, el trabajo en equipo.

Una de las mayores exigencias de la profesión es la interdisciplinariedad, respetando las especificidades en pro de humanizar la información y el conocimiento, con una gran dosis de creatividad e innovación y solamente se es creativo trabajando de manera asociada; con una gran capacidad de adaptación y defensa de la propia identidad, así como la utilización de la capacidad de pensar y discernir logrando como meta el desarrollo sostenible cuyo objetivo central debe ser el desarrollo integral del ser humano, transformando la sociedad actual, en una sociedad no sólo más informada y civilizada, sino más justa, más honesta y más humana, que comienza aquí y ahora; para dar a la información el verdadero valor agregado ya que detrás de cada profesional o usuario hay vidas y si en el mundo globalizado el conocimiento es la clave del desarrollo y la información su fuerza motriz, es a través del proceso cognoscitivo que la información debe transformarse en conocimiento y traducirse en acción; apoyando a la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico, en síntesis a la promoción humana.

BIBLIOGRAFÍA

ALTBACH, Philip G. y MC GILL PETERSON, 2000 Patti (ed.). *Educación superior en el siglo XX: Desafío global y respuesta nacional*. Trad. V. Waksman. Educación y sociedad. 1ª ed. Bs As: Biblos, 126 p.

BARNETT, R. 2001 *Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad*. Barcelona: Gedisa.

BARRANCO SAIZ, F.J. 2000 *Marketing interno y gestión de recursos humanos*, Madrid, Pirámide.

BLANCHARD, K. y O'CONNOR, M. 1997 *Administración por valores*, Bogotá: Norma, 1

CHAIN NAVARRO, C. 2000 *Gestión de la Información en las organizaciones*, Murcia (España), DM.

CHOO, C. W. 1999 *La organización inteligente*, Ciudad de México: Oxford University Press.

Constitución de la Nación Argentina 1994

Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica)

Declaración Universal de Derechos Humanos

Decreto 1172/2003 Mejora de la calidad de la democracia y sus instituciones.

Decreto Nº 4.915 BRAZIL

Grupo Iberoamericano

HESELBEIN, F., GOLDSMITH, M. y BECKHARD, R. 1996 *El líder del futuro*, Bs. As., Fundación Drucker - Deusto S.A.

KOTLER, P., BLOOM, P. y HAYES, T. 2004. *El marketing de servicios profesionales*, Bs. As.: Paidós, Ley 24.240

Ley 24.653 de Transporte Automotor de Carga.

Ley 25.326 Protección de datos personales y hábeas data.

Ley 25.675 Ley General del Ambiente.

Ley 25.831 Régimen de Libre Acceso a la Información Pública Ambiental.

Ley 26.361.

MASTACHE, A. 2007 *Formar personas competentes. Desarrollo de competencias tecnológicas y psicosociales*. Buenos Aires: Noveduc.

- OJEDA, S.L. 2008 - 2014 *Liderazgo Hoy*. Cuadernillo de cátedra, Pedagogía de la Comunicación y Gestión de la Información, Departamento de Ciencias de la Información Facultad de Humanidades, UNNE, Resistencia.
- OJEDA, S.L. 2008 - 2014 *Principios de Psicología social*. Cuadernillo de cátedra, Pedagogía de la Comunicación y Gestión de la Información, Departamento de Ciencias de la Información Facultad de Humanidades, UNNE, Resistencia.
- ORTOLL ESPINET, E. 2004. *Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo*, En *El profesional de la información*, v13, n5, sep. – oct.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pereira Alfaro, H. (2011). Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa. Centro de Gestión de Conocimiento, CEGESTI. Nº 135. Disponible en http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf
http://www.ecured.cu/index.php/Diseminaci%C3%B3n_selectiva_de_la_informaci%C3%B3n
- PEREZ LINDO, A. 1995. *Mutaciones. Escenarios y filosofías del cambio de mundo*, Bs. As., Biblos,
- PICAS VIDAL, J. M. 2000 *Gestión del conocimiento*. s.l., s.e.,
- PONJUAN DANTE, G. 2004 *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*, Rosario (Arg.), Nuevo Paradigma, 214p.
- SCHON, D. 1992 *La formación de profesionales reflexivos*. Buenos Aires: Paidós.
- SCHVARSTEIN, L. , 1995 *Psicología social de las organizaciones. Nuevos aportes*, Bs. As: Paidós.
- SENGE, P. 1992 *La quinta disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Barcelona (Esp.), Granica.
- TEJADA FERNANDEZ, J. 1999 *Acerca de las competencias profesionales*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- TOBÓN TOBÓN, S. 2005 *Formación basada en competencias; pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. 2° ed. Bogotá: Eco Ediciones, 266p.