

# Registro de Datos Primarios, herramienta de Gestión de la Información

Lic. Andrés A. Milán Pérez  
Ing. Aniripsa Felipe Guilarte  
Lic. María Teresa Domínguez Dreke

*La propuesta demuestra la importancia de la gestión de información en el proceso de evaluación de la situación logística y la toma de decisiones; así como la función de la Distribuidora de Tecnología (D. T.) como gestora de información. Se exponen los procesos de diseño y evaluación, y los de implantación del Registro de Datos Primarios (REDAP) como herramienta de Gestión de la Información. Se aplicó como método un tratamiento al objeto de la información primaria obtenida, procesada y divulgada por el D. T. de la institución. Se exponen sus aplicaciones y algunos lineamientos generales que permitan evaluar su fiabilidad y aplicación práctica como herramienta que posibilite la toma de decisiones acertadas. El sistema propuesto dejará ver la coherencia entre el flujo y evaluación de los diversos datos y contenidos, y la respuesta a imprevistos. Se demuestra la viabilidad y operatividad del sistema propuesto, permitiendo aumentar el tiempo de análisis de la información, la eficiencia del proceso de registro y captación de datos, disminuyendo las posibilidades de errores en el registro.*

**Palabras clave:** registro de Datos Primarios, gestión del conocimiento, gestión de información

## RESUMEN

## ABSTRACT

*The proposal demonstrates the importance of information management in the evaluation process of the logistics situation and decision-making and the role of the Distributor of Technology (DT) as manager of information. We describe the design and evaluation processes and the implementation of the Primary Data Registry (REDAP) as a tool for Information Management. Method was applied as a treatment for the purpose of the primary information obtained, processed and disclosed by the D.T. of the institution. Applications are presented and some general guidelines to assess its reliability and practical application as a tool that enables sound decision making. The proposed system will see the consistency between the flow and evaluation of various data and content, and response to contingencies. We demonstrate the feasibility and operability of the proposed system, allowing increased time for data analysis, the efficiency of registration and data collection, decreasing the chances of errors in the registry.*

**Keywords:** Primary data entry, knowledge management, information management

## Introducción

Las empresas en sus propósitos estratégicos para lograr una alta eficacia y eficiencia en el desempeño de sus labores, buscan el recurso vital para lograr tal desempeño y obtener productividad e innovación. La comunidad ejecutiva percibe que una organización y sus empleados deben

conocer el funcionamiento de la misma. Aunque la «gestión» de la información, indudablemente, va a generar sus propios procedimientos; la información y los datos que reportan son la materia prima para lograr el éxito de la organización.

Los datos e información no son conceptos intercambiables. Una reflexión de los conceptos tradicionales de dato, información y conocimiento lo proporciona Pérez Montoro al analizar algunos elementos que ayudan a comprender sus esencias, acreditando: «...hemos de identificar los datos como la

materia prima de la información. Son hechos físicos que no contienen un significado inherente, no incluyen necesariamente interpretaciones u opiniones, y no llevan asociado ningún rasgo indicativo que pueda develar su importancia o su relevancia. Literalmente, la información se identifica en este contexto con el dato dotado de significado. La información se define como el subconjunto de datos que adquieren significado para su receptor. O dicho en otros términos: un dato pasa a ser información cuando adquiere significación para su receptor, un dato es o no información en dependencia de si es o no significativo para ese receptor; proponemos que la información debe ser identificada, no como un subconjunto especial de datos, sino como el contenido semántico de los datos...» La ubicación del entorno de la información es un elemento a tener en cuenta, el entorno del conocimiento, si es económico, comercial u de otra disciplina, por lo que notifica el autor al respecto, «... El conocimiento se encuentra relacionado con la acción que reportan los datos y que son asimiladas por un individuo y que le permite a éste tomar decisiones y actuar. Con relación a lo planteado por el autor y como prerrogativa de estudio, puntualizado por el investigador «Como alternativa al modelo estándar, proponemos identificar el conocimiento con un tipo especial de estados mentales (o disposiciones neuronales) que posee un individuo y que cumplen una serie de características propias. Por lo menos, son estados mentales, como decíamos, que adquiere el individuo a partir de un proceso de asimilación o metabolización de la información». (Pérez Montoro, 2004)

La información gestiona y registra de dos formas: en bases de datos o en documentos. Pueden presentarse en impresos o en sus entornos digitales para ser compartidos y transformarse en conocimiento y acción, por tanto lo que los conceptos de datos, información y conocimiento constituyen la base para realizar cualquier análisis, definiendo que vamos a gestionar.

El desarrollo del ambiente digital ha propiciado una gran evolución, que se ha acelerado desde el comienzo del nuevo milenio, el impacto no ha sido en los métodos y técnicas de gestión de información, sino también en las tecnologías para su gestión: como producto, en los mercados de productos y en los servicios (Gilbane, 2000).

Una constante convergencia entre plataformas de gestión informativa especializadas da respuesta personalizada a los servicios, por lo que en la actualidad se pueden encontrar

soluciones globales que ofrecen soporte a todo el proceso de gestión de información en una organización.

El éxito o el fracaso de la empresa puede depender de saber cuál de estos elementos necesitamos y como tratarlos. Comprender cuál es el significado de estos conceptos y cómo se llega de uno a otro es fundamental para que el trabajo con la información sea exitoso. Presente es que el conocimiento reside en conocer e indagar.

Si se logra gestionar la información, podremos relacionar y estructurar los datos, con el objetivo de ponerlos a disposición de una comunidad de usuarios, con la seguridad necesaria. Esto incluye el aprendizaje, la información, las aptitudes y la experiencia desarrollada durante la historia de la organización (Peter Senge, 1992)

¿Cómo vincular la gestión de los datos, la información y el conocimiento? Aunque el conocimiento existía desde las más remotas eras de la humanidad, hoy en la Era de la Información, la era del «conocimiento», continúa la investigación de definirlo, clasificarlo, socializarlo y comprenderlo. Se generan conflictos en torno a la esencia del significado de las palabras «dato», «información» y «conocimiento», el autor Páez Urdaneta, para su definición acude a la llamada Pirámide, Figura no.1

Existe un proceso continuo que comienza con «el «dato», se convierte en «información» y en un determinado momento se transforma en «conocimiento». NO se trata de sinónimos sino de conceptos que, aunque interconectados e interdependientes, son diferentes». (Páez Urdaneta, 1992)

La conceptualización de esta triada de conceptos y la visión gráfica y profunda del análisis como muestra la figura la Pirámide Informacional está formada por cuatro niveles, en forma de pirámide, lo que evidencia la relación entre los conceptos hacia la calidad



Fig.1 Pirámide informacional, Páez Urdaneta

del proceso de desarrollo de la inteligencia a nivel personal y organizacional. La representación de estos cuatro conceptos en la pirámide implica una jerarquización definida por las variables Calidad vs. Cantidad. Según el autor los datos *son registros iconónicos, simbólicos (fonémicos o numéricos) o signitos (lingüísticos, lógicos o matemáticos) por medio de los cuales se representan hechos, conceptos o instrucciones*. Peter Drucker dijo que la información es «datos dotados de importancia y propósito».

Los datos son importantes –en gran medida, porque son la materia prima para la creación de información-. Cuando (Páez Urdaneta, 1992) habla de la misma, la define como: *Datos o materia informacional relacionada o estructurada de manera actual o potencialmente significativa*.

La información, la describiremos como un mensaje, generalmente en forma de documento o de una comunicación audible o visible. Originalmente, la palabra «informar» significaba «dar forma a» y está destinada a formar, a modificar a la persona que la obtiene, a influir sobre su punto de vista o internalización. En las clásicas dos palabras: Datos contextualizados. En sentido estricto, se deduce que es el receptor y no el emisor, quien decide si el mensaje que recibe es verdaderamente información -es decir, si realmente lo informa-. Un memorándum lleno de ideas no relacionadas puede ser considerado «información» por el emisor pero puede ser considerado puro ruido por el receptor.

A diferencia de los datos, la información tiene significado. Los datos se convierten en información cuando el que los crea les agrega significado. Transformamos los datos en información al agregarles significación de distintas maneras. Las computadoras pueden contribuir a agregar estos valores y a transformar los datos en información, pero muy pocas veces pueden dar cuenta del contexto, y a menudo los seres humanos deben ayudar con la categorización, el cálculo y la condensación. Lo planteado se representa en esta propuesta, con el diseño del Registro de Datos Primarios (REDAP) y bajo el precepto que el significado de la información depende de la utilidad que ésta incorpore y de la percepción y la necesidad de quien la reciba.

Un problema recurrente es la confusión de la información con la tecnología que la proporciona. En la obra *El medio es el mensaje* (The Medium Is the Message) de Marshall

McLuhari, afirma que la televisión uniría a la humanidad en una aldea global y terminaría con los conflictos mundiales, hasta las últimas afirmaciones acerca del poder transformador de Internet, hemos escuchado que la informática no solo cambiará la manera en que trabajamos sino también de quiénes somos, no implica subordinación a la tecnología, el medio no es el mensaje, aunque puede afectarlo en cuanto a actualidad y agilidad). El mensaje es lo transmitido, es más importante que el vehículo utilizado. El teléfono no garantiza ni siquiera promueve, conversaciones geniales. Contar con más tecnología de la información no necesariamente mejorará la calidad de la información. Lo que diferencia a los datos de la información es la dinámica, que entra en las organizaciones, formal o informalmente, además de ser susceptible a variadas interpretaciones. Al enunciar, el concepto de conocimiento Páez Urdaneta, lo asocia al proceso de información como comprensión. La mayoría de las personas tiene una idea intuitiva de que el conocimiento es más amplio, profundo y vasto que los datos o la información. El conocimiento deriva de mentes en actividad, asunto este, que forma parte de la estrategia del presente trabajo.

Una de las razones por la que encontramos que el conocimiento es valioso es porque está cerca de la acción, aún más cerca de los datos o la información. El conocimiento puede y debe ser evaluado mediante las decisiones o medidas a las que conduce. El mejor conocimiento debe conducir al mejoramiento de los servicios. Podemos usarlo para adoptar decisiones más reflexivas sobre estrategia, competidores, clientes, canales de distribución y ciclos vitales de productos y servicios.

La empresa debe «saber qué es lo que conocen» y deben usar dicho conocimiento con eficacia.

Se reitera que la tecnología de información solo es un medio y un sistema de almacenamiento para el intercambio del conocimiento, no genera conocimiento, desarrolla habilidades, promueve generación y conocimiento en su intercambio con la cultura institucional que favorece esas actividades.

La información y el conocimiento son recursos intangibles que posee la organización en su Capital Intelectual; los cuales, gestionados de manera eficiente, favorecen todos los procesos organizacionales. En el marco del desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones la Gestión de Información (GI) se ha desarrollado bajo la influencia del

software que facilita el intercambio digital. Conceptualizando la GI podríamos alegar, según plantea Lourdes Portela, que es un proceso concebido como sistema que vincula la información, la decisión y la acción, e involucra las cadenas de decisiones afectadas por varias redes de relaciones entre actores que poseen diferentes funciones e intereses asociados a las decisiones y los impactos de éstas, que rebasa la estructuración de los activos tangibles en el momento actual para revelar el futuro previsible de éstos sobre la base de las particularidades del capital intelectual.

Los Sistemas de GI penetran los tres componentes del Capital Intelectual (el capital relacional, el estructural y el humano) convirtiéndose en vehículos para facilitar su desempeño, actuando los gerentes y usuarios del SGI bajo la influencia de una cultura organizacional y de pensamiento estratégico. La GI es aquel proceso que se encarga de gestionar la información necesaria para la toma de decisiones y un mejor funcionamiento de los procesos, productos y servicios de la organización. La correcta GI conoce, incorpora y vincula todos los tipos de datos de todas las áreas de la organización y se relaciona con todos los procesos, desde la generación de datos internos y la selección y adquisición de documentos hasta la organización de su uso. Su función es facilitar información precisa para la toma de decisiones, sin preocuparse por otros aspectos relacionados con el aprendizaje. Tiene una visión profesional, el elemento humano reduce su protagonismo.

A través del aprendizaje individual y de procesos de captación, estructuración y transmisión de conocimiento corporativo podemos llegar a hablar de aprendizaje organizativo. El aprendizaje organizativo es el enfoque subyacente que da sentido y continuidad al proceso de creación de valor o de intangibles. El aprendizaje en suma, es la clave para que las personas y las organizaciones puedan ser más inteligentes, memorizando y transformando información en conocimiento. Podemos asociar a este enfoque los conceptos de «organizaciones inteligentes», «organizaciones que aprenden» (learning organizations).

La Organización Inteligente, según (Choo 1996), usa todo el conocimiento a su alcance porque lo ha organizado, en particular la información y el conocimiento que disponen sus propios recursos humanos y los integra con la información externa para producir constantemente un cuadro descriptivo de la realidad que le rodea y con ello decidir en función del mejor desempeño.

La Organización en Aprendizaje busca asegurar constantemente que todos los miembros del personal estén aprendiendo y poniendo en práctica todo el potencial de sus capacidades. Esto es, la capacidad de comprender la complejidad, de adquirir compromisos, de asumir su responsabilidad, de buscar el continuo auto-crecimiento, de crear sinergias a través del trabajo en equipo.

Para convertir el conocimiento personal en organizacional, como lo plantean (Nonaka y Takeuchi 1999) es necesario que exista un ambiente que facilite el diálogo, la discusión, la observación, la imitación, la práctica y la experimentación. He aquí, la base conceptual del presente trabajo, expresado de otra manera; deseamos que la información sea transformada en un activo crítico y ponerla a disposición de la comunidad de usuarios de nuestra empresa.

Se propone el Diseño, evaluación e implantación del Registro de Datos Primarios (REDAP) para la Gestión de la Información Comercial en la División de Mantenimiento y Montaje Tecnológico (DMMT) de la Corporación Cubalse s.a. para propiciar una correcta gestión.

La implementación presupuso diseñar y evaluar de forma que permitirá realizar estudios estadísticos y comparativos de variables en el registro, y ofrecerá ayuda para tomar la decisión correcta en cada temática.

## Procedimiento para la implementación

Siguiendo el curso del trabajo desarrollado por nuestro departamento y en aras de gestionar los datos y la información en el área comercial y un poco más allá en la DMMT de la Corporación Cubalse s.a., nos propusimos desarrollar un diseño de un registro que abarcara tanto las necesidades de nuestros clientes (148 sucursales), como las propias de los usuarios dentro de DMMT, esta interpretación preliminar dio origen a una primera versión de REDAP. En GI es cada vez más frecuente encontrar voces autorizadas, que conceden una importancia relativa a las herramientas utilizadas, en comparación con la importancia de la planificación estratégica, el componente humano y la cultura empresarial. También toma menos importancia la gestión de los soportes o los medios en los que se recoge la información, pasando a primer plano la accesibilidad de la misma.

Analizando los criterios que expone Barrios, cuando afirma «Aún cuando existe un marco

teórico de consenso universal para el desarrollo de la GI, prevalece una infinidad de desaciertos en las organizaciones actuales, motivados en su gran mayoría, por el crecimiento acelerado de la información, que motiva una sobrecarga de información; existen problemas en la organización de la información, especialmente en el almacenamiento y, como consecuencia en la recuperación de la información; el uso inadecuado y las dificultades para encontrar la información y el conocimiento en un medio donde proliferan los datos», se propuso entonces un modelo de registro acorde a las funciones. Diseñando un mecanismo de control y la correspondiente derivación de información y estudios que se pueden y deben hacer de estos datos, divulgando en aras de sus potencialidades.

Como Materiales y Métodos se utilizó toda la información que se poseía en la D. T. y la que a posteriori se fue registrando en el trabajo diario por espacio de 17 meses. Se operó con computadoras personales desde un servidor de la organización. Se consultó bibliografía relacionada con las categorías de GI, GC, política ministerial del CITMA, varios documentos de la Maestría en Gerencia de la Ciencia y la Innovación Tecnológica de la Facultad de Gestión del Instituto Superior de Tecnología y Ciencias Aplicadas de la Universidad de la Habana (InSTEC) y propios de la Corporación Cubalse s.a.

En el registro de la bibliografía consultada y citada se utilizó el gestor de referencias bibliográficas EndNote X, versión 10; con el cual se creó una librería como base al presente trabajo.

En esta investigación se emplearon métodos teóricos, empíricos y matemáticos:

El *método análisis – síntesis* se emplea en el estudio diagnóstico y los resultados de la implantación del Registro de Datos Primarios (REDAP). El *enfoque sistémico* permitió la orientación general para la elaboración integral y sistémica de la estrategia de gestión de la información en la DMMT, teniendo en cuenta como cualidades generales la interacción entre sus componentes, su estructura jerárquica y las relaciones de coordinación y subordinación entre las mismas.

El *método empírico* aplicado fue la *observación* lo que permitió detectar los factores que inciden en la eficiencia de la información utilizada en la División de Mantenimiento y Montaje Tecnológico DMMT. Como *métodos matemáticos* utilizados se encuentran las

categorías o funciones siguientes: La media aritmética, el conteo numérico, determinación de máximos y mínimos, sumatoria, hipervínculos, suma, resta, multiplicación, auto filtros, ordenamientos, división, por ciento, gráficos de barras y de columnas, formatos condicionales, cálculo de error, etc., todo ello utilizado en plataforma Microsoft Excel 2003 (o similar) en ambiente de Microsoft Windows XP.

En cuanto al Registro de Datos Primarios REDAP?, es diseñado en Microsoft Excel sobre Windows XP, con hojas de cálculo «inteligentes» que permiten responder a un volumen alto de nuestras necesidades, entendiéndose, prestar un mejor servicio a nuestros clientes (ver Anexos).

Con este registro hemos logrado-entre otros-que la correlación de tiempo entre captación y análisis, sea 1:3, es decir, contar con tiempo suficiente para analizar los datos obtenidos (análisis de variables, combinación de ellas e influencias relativas), buscar la estrategia más correcta (Ej.: despacho por provincias, uso de la transportista y demás); y disminuir el tiempo utilizado en registrarlos y controlarlos.

El registro, en función de elevar la calidad y el rigor en la identificación de los errores y sus causas; y buscando una total transparencia en el flujo de datos cuenta con celdas de comprobación colocadas estratégicamente, capaces de detectar la ocurrencia de una violación o un error operacional o de manipulación. Detecta errores hasta la segunda cifra decimal en su valor porcentual (superior al requerido). Esta detección es visual a través de cambios de colores y/o formatos de las celdas asignadas.

Cada hoja de cálculo del registro posee pequeños resúmenes y gráficos que ayudan a visualizar la situación operativa que en ellas se detalla.

El diseño del REDAP permite controlar un proceso accesible, de fácil manipulación y fiable, y que incluye informes con imagen corporativa (logotipos, fuente específica, estilo propio, todos los datos configurados en carta y a una sola cuartilla).

El Registro de Datos Primarios (REDAP) propuesto percibe coherencia en cuanto al flujo y evaluación de los diversos datos y contenidos, y la respuesta a imprevistos; así como ayudará a encontrar la decisión correcta para cada temática. Todo ello en aras de elevar la calidad del servicio que presta la empresa en el sentido más amplio y preciso.

**Tabla 1. Informe resumen del comportamiento por Provincias (Cantidad de Pedidos e Importe)**

▶	Provincias	Órdenes	%
1	Pinar del Río	72	6,31
2	Provincia Habana	59	5,17
3	C. de La Habana	417	36,5
4	Matanzas	67	5,87
5	Villa Clara	49	4,29
6	Cienfuegos	50	4,38
7	Santi Spiritus	50	4,38
8	Ciego de Ávila	58	5,08
9	Camaguey	47	4,12
10	Las Tunas	43	3,77
11	Holguín	64	5,61
12	Granma	45	3,94
13	Santiago de Cuba	47	4,12
14	Guantánamo	42	3,68
15	Isla de la Juventud	31	2,72
	<b>TOTAL</b>	<b>1.141</b>	

REDAP permite obtener resúmenes del trabajo por: Unidades y Provincias; así como, evaluaciones confiables de varios factores de interés (importes por transferencias, órdenes por unidades, provincias, estudios vinculantes y otros). Aumenta el tiempo de análisis de la información, la eficiencia del proceso de registro y captación de datos, disminuye las posibilidades de error en el registro, vincula diferentes temas de interés y permite juzgar su influencia mutua. Homogeniza la información, sintetiza el volumen, aumenta el área de análisis, lo cual incrementa la visión de la situación real del estado de la D. T. y amplía la perspectiva de solución de los problemas.

De manera complementaria permite realizar estudios a posteriori de variables registradas (Comparaciones, Evaluación de la transportista y otros), y brinda la opción de confeccionar un informe resumen con periodicidad: Diaria, Mensual, Trimestral, Semestral y Anual, con solo accionar las teclas Ctrl. + P.

El REDAP puede ser modificable, según el interés del usuario, y aplicable a otras esferas de trabajo.

**Tabla 2. Resumen de la empresa transportista**

TRANSFERENCIAS	Cant.	
<b>TRANSPORTISTA</b>	Cant.	<b>REDAP ©</b>
\$ ...		
<b>Organización</b>	Cant.	
\$ ...		
Cierre: 05/06/2009		2,367,050.65
COSTO ▼		
\$ ...	<b>TRANSPORTISTA</b>	\$ ...

Este procedimiento convierte a la información en un activo institucional valioso, accesible, y su valor aumenta con el nivel de accesibilidad (ver Anexos). La página responde al sitio <http://www.dmmt.cubalse.cu>, se encuentra en fase de estudios y enriquecimiento, independientemente a los cambios estructurales y organizacionales de la institución.

El valor económico de esta implementación esta dado por la utilidad que reporta su utilización presente y futura; el manejo de sus usuarios, clientes, y los resultados de calidad en la información que brinda, premisa de la gestión del conocimiento.

## Conclusiones

1. El Registro de Datos Primarios (REDAP) demuestra el valor de los intangibles en una empresa. Permite obtener de forma ágil, confiable y amena la información más distintiva del área comercial y evitará la divulgación de información ambigua. Incrementándose la calidad, eficiencia, inmediatez del servicio que se ofrece.

2. Permite la gestión activa de datos con precisión y eficiencia, da coherencia al flujo y evaluación de los diversos datos y contenidos, y permitirá realizar estudios estadísticos y comparativos de variables, agiliza la confección y entrega de informes completos de la labor de DT en periodos de tiempo determinados, permitiendo encontrar la decisión correcta para cada temática.

3. Permitirá aumentar el tiempo de análisis de la información, la eficiencia del proceso de registro y captación de datos, disminuye las posibilidades de error en el registro, vincula diferentes temas de interés y permite juzgar su influencia mutua. Homogeniza y sintetiza el volumen de información. Incrementa el área de estudio, permite obtener resúmenes del trabajo realizado con periodicidad variada y en función del usuario. Posibilita realizar estudios a posteriori de variables registradas. Puede ser modificable, según el interés del usuario, y aplicable a otras esferas de trabajo dentro de División de Mantenimiento y Montaje Tecnológico (DMMT), según el caso de estudio.

4. El sitio Web DT resulta apropiado e imprescindible para divulgar la información relacionada con el proceso de gestión de la información.

## Recomendaciones

1. Utilizar el sitio Web de DMMT u otro según su aplicación para difundir la mayor y mejor calidad de información.
2. Enriquecer el formato del REDAP y rediseñarlo según las necesidades y experiencias de los usuarios y clientes.
3. Generalizar la aplicación del REDAP y continuar las investigaciones para utilizarlo en otras organizaciones.

## Referencias Bibliográficas

1. Barrios N M. , (2001). Modelo de gestión de recursos de información para la Universidad de La Habana. [Tesis para optar por el título de Doctor en Ciencias de la Información]. La Habana: Facultad de Comunicación, 2001).
2. Bustelo Ruesta C, García-Morales Huidobro E. (2001). Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones. *El Profesional de la Información*; dic2001, Vol. Document Type: Article. 2001; 10(12):4 p.
3. García Robles R. (2008). El nuevo paradigma de la gestión del conocimiento y su aplicación en el ámbito educativo: <http://tecnologiedu.us.es/edutec/paginas/125.htm>. [Consultado: Abr. 09].
4. Gilbane, F. (2000). »Whats content management? «En: The Gilbane Report , vol. 8, n. 8(disponible en [http://www.gilbane.com/gilbane\\_report.pl/6/What\\_is\\_Content\\_Management](http://www.gilbane.com/gilbane_report.pl/6/What_is_Content_Management) ; Consultado: 22-3-2008).
5. Chun Wei Choo (1996). *The Knowing Organization: How Organizations Use Information To Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decisions*. *International Journal of Information Management*, vol. 16 no. 5, October 1996, pp. 329-340.
6. Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1997). *The knowledge creating company*. Oxford University Press. Nueva York, 1997. Citado por Sanguino, R. 2003: La Gestión del conocimiento. Su importancia como recurso estratégico para la organización, [en línea] <<http://www.5campus.org>

leccion/km >. [Consultado: diciembre de 2008].

7. Sanguino, R. (2003). *La Gestión del conocimiento. Su importancia como recurso estratégico para la organización*, <<http://www.5campus.org/leccion/km> > [Consultado: Mar. 09].
8. Stoner James (1998). «Administración». Segunda parte. Quinta edición. Edición MES.
9. Páez Urdaneta, Iraset (1992). *La construcción de los conocimientos y la enseñanza para la comprensión* Disponible en: <http://www.educar-argentina.com.ar/JUL2005/educ91.htm> ( 14 de diciembre 2010)
10. Portela, Lourdes, *Informe-boletines-periódicos/2007* [http://www.mic.cu/boletines/actual/-\\_ftn1](http://www.mic.cu/boletines/actual/-_ftn1)
11. Pérez Montoro M. (2008). *Identificación del conocimiento organizacional: la propuesta epistemológica clásica*. IN3: UOC. (Discussion Paper Series; DP04-001. Disponible en: <http://www.uoc.edu/in3/dt/20390/index.html> [Consultado: 12 de noviembre 2007]
12. Peter Senge, (1992). «La Quinta Disciplina». Granica, Barcelona. Citado por Rivero Soleidy y Díaz Evelyn «La GC la toma de Decisiones. Diseño de una metodología.» Tesis de Diploma. Universidad de Pinar del Río.
13. Ponjuán Dante, Gloria (1998). *Gestión de Información en las Organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*/Gloria P. D. Chile CERAPI, 1998

Recibido: 4 de marzo de 2010.  
Aprobado en su forma definitiva:  
18 de diciembre de 2010

---

**Lic. Andrés A. Milán Pérez**

Empresa Bravo S.A.

País: Cuba

Correo electrónico: <[produccion@bravo.cu](mailto:produccion@bravo.cu)>

**Ing. Aniripsa Felipe Guilarte**

Empresa Comercializadora Caribe

País: Cuba

Correo electrónico: <[anipsaf@trd.gae.com.cu](mailto:anipsaf@trd.gae.com.cu)>

**Lic. María Teresa Domínguez Dreke**

Facultad de Química. Universidad de La Habana

País: Cuba

Correo electrónico: <[harold@fq.uh.cu](mailto:harold@fq.uh.cu)>

---

REGISTRO DE DATOS PRIMARIOS		Cierre: <b>25 de mayo de 2009</b>				REDAP ©	%		
					Ordenes <b>TRAMITADAS</b>	Cant.	<b>100</b>		
				TRANSFERENCIAS	Con Salida	Cant.			
		REDAP ©			Canceladas	Cant.			
					Por Salir	Cant.			
MAYO de 2009		Ordenes <b>PENDIENTES</b>			Cant.				
Cercanía	Código	Unidad	Área	Orden	Fecha	Transf.	Fecha	Salida	E

Anexo 1. Hojas de trabajo del REDAP en periodos de tiempo diferentes (Acumulado).

### ORDENES DE DESPACHO CON TRANSFERENCIAS **POR SALIR**



Cercanía	Código	Unidad	Área	Orden	Fecha	Transf.	Fecha	E

Anexo 2. Hojas de trabajo del REDAP en periodos de tiempo diferentes (Transferencias por salir).

### ORDENES DE DESPACHO **PENDIENTES**



Cercanía	Código	Unidad	Área	Orden	Fecha	Transf.	Fecha	Salida	E	Dif

Anexo 3. Hojas de trabajo del REDAP en periodos de tiempo diferentes (Ordenes de Pedidos Pendientes)