

PEC3: BLOQUE OBLIGATORIO

1. Lee las propuestas de corrección que el consultor os ha entregado. Haz una valoración crítica de tu PEC2 respecto de las entregadas e identifica dónde y por qué respondiste de manera diferente a ellas.

Como primer comentario a la PEC2 me parece conveniente resaltar la adaptación realizada a los criterios manifestados por el consultor. En especial he realizado un esfuerzo claro y neto para abandonar el tono teórico general de mi PEC1 y centrarme más en la realidad de la organización por mí elegida; he procurado huir de introducciones genéricas y concentrarme en la realidad cotidiana del ISFAS como organización y como sistema de información, todo ello a partir de situaciones tomadas de la cotidianidad.

En relación con el apartado relativo a las situaciones desorganizativas y por comparación a los ejemplos dos y tres del bloque obligatorio de la PEC2 (a partir de aquí los puntos permanentes de contraste con mi PEC) se puede detectar lo siguiente:

- ✓ Mi PEC (ejemplo 1) realiza un juicio valorativo global del presente de la organización y sin aproximarse a la evolución histórica del fenómeno, concentrándose en tres aspectos fundamentales con características sustanciales de tipo desorganizativo.
- ✓ El ejemplo 3 plantea una breve introducción histórica al fenómeno y fundamenta *el qué, el cómo, el quién y el por qué* de las situaciones desorganizativas a modo de explicación estructural de su origen.
- ✓ El ejemplo 2 realiza una aproximación narrativa a través de dos situaciones típicas desorganizativas en su lugar de trabajo. Aunque no realiza un análisis tan estructural como el del ejemplo 3 (de hecho su planteamiento se aproxima más al mío propio) sí que lo expuesto contiene información explicativa suficiente para responder a lo preguntado en el apartado.

El análisis de la estructura formal comienza en los tres ejemplos por una explicación del árbol jerárquico de relaciones dentro de cada organización, acompañada en cada caso por una precisión de las funciones principales desempeñadas por cada nivel. La principal variación que se puede determinar entre ejemplos es la mayor o menor extensión descriptiva de cada estructura expuesta. En este sentido los ejemplos 1 y 3 parecen más amplios y críticos, mientras que el ejemplo 2 resulta el más concentrado en la mera descripción.

Los roles directivos referidos a la gestión de la información son estudiados por el ejemplo 3 de un modo muy teórico, aunque preciso. En mi PEC se realiza una aproximación muy parecida a la anterior pero acompañada de ciertos matices más personalistas que perfilan más de cerca el

juego de actividades informativas de las Delegaciones del ISFAS en torno a las figuras individuales. La aproximación plasmada por el ejemplo 2 resulta quizás la más humana, aunque estructuralmente un poco desdibujada.

El estudio realizado sobre el significado de los datos muestra dos posiciones claras: la mantenida por los ejemplos 1 y 3 defiende la incidencia real de las herramientas de manejo de los datos sobre el significado final de los mismos (siempre dependiente del usuario que los manipula); por el contrario, el ejemplo 2 lo enfoca desde la perspectiva de la dicotomía datos/información. En mi PEC coincidí con este planteamiento a nivel teórico: *los datos son meros contenedores de información*; pero a la hora de la manipulación (análisis, almacenamiento y representación, recuperación) me parece evidente que el significado de un mismo dato (o de un conjunto) puede depender del proceso al cual ha sido sometido previamente.

Aunque la visión plasmada por el ejemplo 3 sobre los flujos laterales es un tanto somera (ya se argumenta que las relaciones preeminentes son más bien jerárquicas), coincide con la visión de mi PEC en cuanto que tales flujos suelen ser relativos a informaciones complementarias que se entrelazan entre sí para cualificar el trabajo global de una manera más exhaustiva y detallada en relación con los objetivos fundamentales de la organización. El ejemplo 2 creo entender que sigue la misma línea a pesar de lo limitado de sus relaciones internas (2 únicas personas); a destacar la coincidencia con mi PEC en cuanto al enfoque de los flujos laterales dirigidos al usuario, lo cual se refuerza aún más en el apartado dedicado a dibujar/describir los citados flujos de información. En esta misma línea de enfoque al cliente se manifiesta el ejemplo 3 en el apartado de descripción de flujos.

En cuanto a los productos informativos los tres ejemplos siguen una misma pauta descriptiva de sus productos peculiares y consecuentes con los relatados en los apartados anteriores de la PEC. En los ejemplos 1 y 2 se eligen productos informativos internos. En el ejemplo 3 se estudian dos productos distintos aunque complementarios: uno interno relativo al estudio económico (costes) y otro interno/externo que consiste en una descripción técnica utilizada como base explicativa técnica dirigida al cliente.

La detección de los puntos difíciles de la materia tratada en los módulos ha llevado a cada ejemplo hasta distintos interrogantes. Cada uno ha recurrido a soluciones de su propia cosecha. Mientras que el ejemplo 3 se ha basado en materiales de otras asignaturas, el ejemplo 2 ha simultaneado informaciones obtenidas de internet con los propios materiales

contenidos en los módulos de la asignatura. En cuanto a mi PEC es patente mi preferencia por la investigación abierta tanto a Internet como a los contenidos accesibles a través de la biblioteca de la UOC y la multitud de recursos a que ésta nos da acceso.

2. Las organizaciones actuales basan sus actividades en la generación de valor y de capital. Identifica y ubica el capital de innovación de tu empresa. Argumenta por qué crees que es el que has identificado y por qué lo has ubicado donde lo has ubicado.

En las Delegaciones del ISFAS coexiste una gran variedad de personas de diferentes procedencias, aptitudes y formación académica. Coexisten en ellas abogados, ingenieros, farmacéuticos y médicos, psicólogos, intendentes, sociólogos, etc., en una panoplia de criterios tan amplia como lo pueda ser la del propio colectivo de militares del cual se nutren. Cada uno trata a su manera de aplicar lo que su personalidad aporta al colectivo. Si el “Capital Intelectual” es la nueva base para la futura ventaja competitiva de las organizaciones, podemos afirmar con pleno convencimiento que en el ISFAS abunda. No obstante, parece no existir una auténtica cultura del *humanware* en el Instituto ya que a menudo se aplican políticas de personal que dejan escapar – por unos u otros motivos – ese capital intelectual y también relacional acumulado en sus profesionales.

A pesar de todo, el colectivo se afana por avanzar y aplicar innovaciones al sistema aunque éste sea reacio a su implantación si no llegan por el camino jerárquico habitual. Como ejemplos más apropiados para correctamente ilustrar lo hasta aquí expuesto significo solamente dos: el caso del responsable de la renovación de los sistemas de proceso de datos del Instituto y aquel otro de un Delegado particular empeñado en implantar un sistema de gestión de conocimientos procedimentales en el ámbito del instituto.

En el primero de los casos la citada persona acometió un cambio total en el proceso de los datos del Instituto, logrando abandonar el antiguo sistema basado en un clásico ordenador central IBM al que se conectaban los terminales esclavos vía conexiones telefónicas dedicadas, e implantando un moderno interfaz basado en el conocido navegador de Internet (de fácil y rápido aprendizaje). La antigua programación en lenguaje *cobol* fue sustituida por un SGBD/ORALE al que se interroga mediante sentencias SQL. La persona que impulsó estos cambios supo apoyarse en la conveniencia de que el rol de jefe evolucione hacia el de facilitador¹, orientando su acción a resultados pero también a personas, y siendo éste un eje de comportamiento mucho más acorde con las organizaciones que apuestan por el aprendizaje

¹ Itzel López Rojano, O. [en línea] *El Capital intelectual*. En monografias.com. [consulta: 18-11-2007]. <http://www.monografias.com/trabajos13/capintel/capintel.shtml>

permanente. Ello supuso una gran potencia innovadora y sirvió para acercar enormemente los servicios brindados a las demandas reales de los clientes, especialmente la reducción de tiempos de proceso en las solicitudes que los afiliados entregaban en las Delegaciones.

El segundo ejemplo hace referencia a una iniciativa personalista de un Delegado. Esta consistió en desarrollar una aplicación escrita en HTML y javascript para gestionar los conocimientos (normativas, casuísticas, ejemplos, etc.) que los Delegados del ISFAS normalmente acumulan tras muchos años de experiencia. La idea consistió en poner juntos dicho cúmulo de conocimientos procedimentales y dotarles de un acceso fácil mediante el navegador de Internet, enlaces mediante lenguaje hipertexto, menús desplegable y buscador de contenidos pre-indexados mediante tecnología javascript. La idea fue bien acogida por el colectivo de Delegaciones y continua luchando por abrirse camino en cuanto herramienta de uso diario en las Delegaciones del ISFAS tanto a nivel de consulta como formativo (nuevos funcionarios) e informativo (a los afiliados).

En ambos casos no existe un apoyo directivo decidido, por desconocimiento o por falta de formación suficiente en los mecanismos intervinientes en las organizaciones modernas, a pesar de su creatividad y capacidad de innovación (sistematizada como instrumentos tecnológicos eficaces. Los procesos de I+D+I² para el lanzamiento de nuevos productos no han sido bien comprendidos por las capas directivas. Estos no han comprendido aún que *“Los saberes acumulados por el conjunto de la Administración -y, particularmente, los de carácter procedimental- residen en las propias personas que la integran”*³.

3. Contexto informativo. Identifícalo y descríbelo brevemente, referido siempre a tu organización

Si consideramos el lugar de trabajo como un contexto informativo se está reconociendo que el individuo se enfrenta diariamente en el trabajo con gran cantidad de información relevante para el aprendizaje individual sobre lo bien o mal que cada uno está realizando su trabajo⁴. A toda esa información se le debe dotar de sentido para que ayude al trabajador en la consecución de las metas y objetivos que se haya propuesto.

² Camisón, C. y otros. [en línea] *Modelo nova: club de gestión del conocimiento y la innovación de la comunidad valenciana*, 1999. En gestiondelconocimiento.com [consulta: 18-11-2007].

http://www.gestiondelconocimiento.com/modelo_valencia.htm

³ La implicación de los empleados públicos en una administración para los ciudadanos [en línea]. [consulta: 18-11-2007].

<http://www.esterkaufman.com.ar/variados/mi%20web/Libro%20Blanco%20de%20Espana/libro%20blanco%201a%20parte/capitulo5.htm#1>

⁴ García Alvarez, A.I. [en línea] *La medida del feedback laboral en las organizaciones*. En *Psicothema*, 1998. Vol. 10, nº 2, pp. 241-257. [consulta:18-11-2007] <http://www.psycothema.com/psycothema.asp?id=162>

Entre las metas que podemos detectar en los trabajadores del ISFAS, dentro de su contexto laboral, cabe citar las siguientes: disminución de la incertidumbre personal sobre lo apropiado de determinadas conductas del trabajo (y sus consecuencias personales), corrección de errores de rendimiento, cómo otros perciben y evalúan su propio desempeño (prestigio) y el logro y mantenimiento de sentimientos de auto-competencia elevados respecto al rendimiento en el trabajo (autoestima). Así pues, la información relacionada con el desempeño que dichos trabajadores pueden obtener reviste una importancia considerable para alcanzar sus metas: “Providing feedback to employees is believed to be essential for maintaining and increasing employee motivation and satisfaction (Hackman & Oldham, 1976; Lam, Yik, & Schaubroeck, 2002)”⁵.



Figura 1. Importancia de la fuente en el contexto informativo del ISFAS.

No se debe olvidar tampoco la importancia que los trabajadores conceden al contexto informativo en función de la fuente de procedencia (Figura 1). En el caso de las Delegaciones del ISFAS parece mostrarse como más relevante la procedencia interna; es decir, el contexto informativo derivado de las comunicaciones mantenidas entre los propios trabajadores de distintas localidades, iniciado de forma voluntaria mediante llamadas puntuales sobre temas de interés o bien proveniente de conversaciones fortuitas mantenidas con ocasión del propio trabajo diario (y a veces la misma rumorología aportada por los afiliados). A continuación siguen en importancia las informaciones obtenidas a través de las normativas internas, las opiniones de los Delegados y las publicaciones oficiales (BOE, BOD, etc.).

⁵ Anseel, F. y Lievens, F. [en línea] *Environment on Job Satisfaction: A Field Study in a Belgian Context*. [consulta: 18-11-2007] <http://users.ugent.be/~fanseel/environment.pdf>

4. El tiempo. Lee atentamente el punto 2 del módulo 4. Lee el resto del módulo 4. Cómo valoras el impacto del tiempo en tu organización. No olvides que la asignatura se llama ‘Sistemas de información en las organizaciones’.

Este es un factor realmente importante en una Delegación del ISFAS. Los sucesivos cambios directivos en la cúpula del Instituto tienden a producir cambios de mayor o menor calado en los sistemas de trabajo de la organización, pero con el tiempo todo vuelve a su curso normal: el servicio al cliente.

Dentro de este esquema la virtualidad es un factor que tiende a imponerse con el avance de la administración electrónica y la pujanza de los sistemas *front-office*. La gestión del tiempo pasa de las manos de la organización directiva a las de los profesionales que brindan servicios asíncronos, no limitados ni en el espacio ni en el tiempo, disponibles bajo demanda del usuario y a su conveniencia. Esta tendencia se ha iniciado en relación con los clientes con la entrada en funcionamiento de la página web del Instituto y con las Delegaciones mediante el desarrollo de aplicaciones de gestión del conocimiento procedimental (Figura 2).

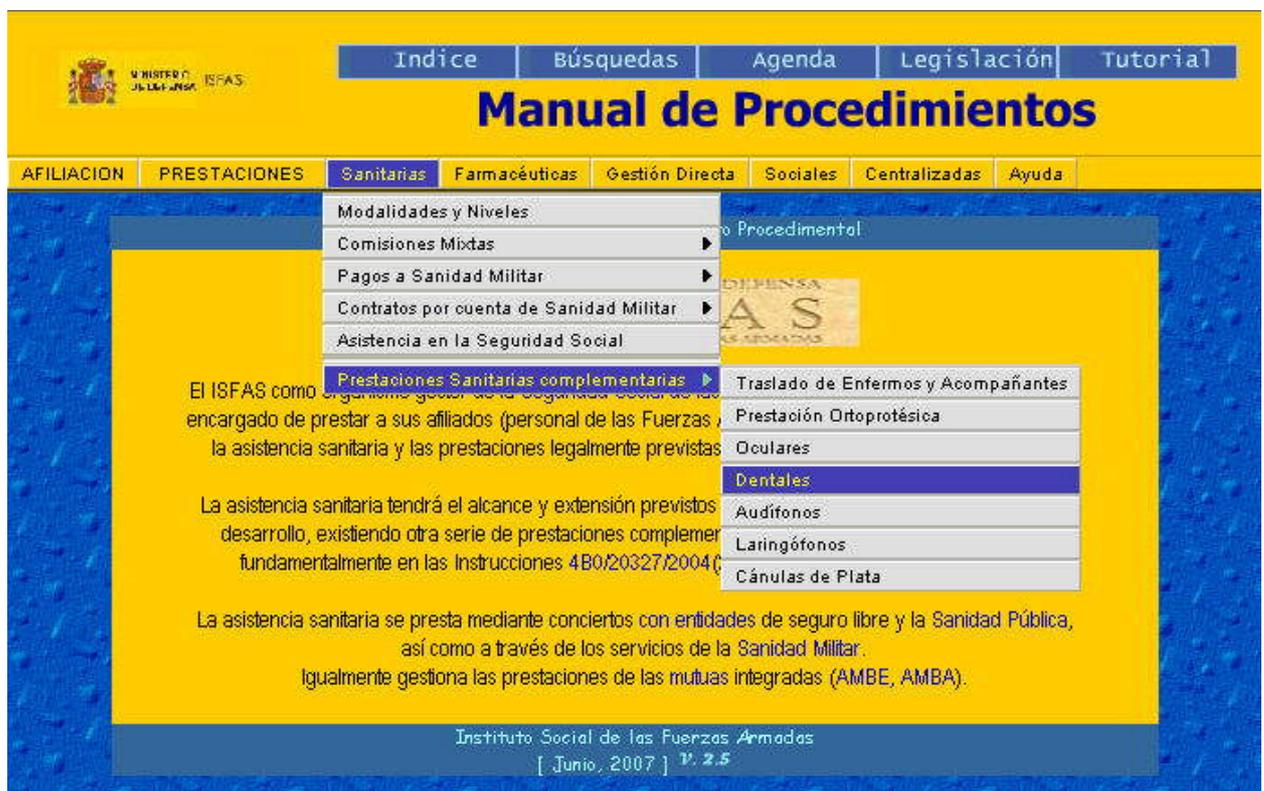


Figura 2. Manual de Procedimientos del ISFAS.

La aplicación mostrada en la Figura 2 permite a los funcionarios y trabajadores del Instituto acceder a conocimientos que anteriormente sólo podían ser aportados presencialmente por las personas que los poseían. La recopilación de dicha información en un sistema independiente del espacio y del tiempo facilita igualmente la normalización de todas las actividades descritas en dicha aplicación, aunque sujeta al personal de la organización a un nuevo marco tecnológico sin el cual no es posible mantener el nivel productivo deseado.

No obstante, el Manual de la Figura 2 es un producto colaborativo: los usuarios de las distintas Delegaciones envían comentarios, sugerencias, críticas y detectan fallos en la aplicación. Todo ello se remite al diseñador del programa mediante el correo electrónico y así éste puede enriquecer el sistema con la participación de los usuarios: se busca de este modo evitar toda tentación de tiranía o soberbia tecnológica. Algo similar ocurre con la página web, la cual a pesar de ser un producto elaborado por el CPD del Instituto puede estar sujeta a críticas o sugerencias insertadas a través de la misma página y remitidas por correo electrónico al órgano de inspección (Figura 3).



Figura 3. Presentación de quejas y sugerencias en la Web del ISFAS).

Lenta pero decididamente las Delegaciones del ISFAS se muestran partidarias de abandonar el modelo de trabajo industrial y evolucionar hacia el nuevo *modelo de información*, donde el conocimiento adquiere supremacía. Las relaciones entre clientes y proveedor dejan de ser jerárquicas y controlables y cada vez buscan un modelo relacional más próximo: los afiliados del ISFAS pueden presentar sus quejas y sugerencias no solo presencialmente sino también a través del correo electrónico (con independencia del lugar donde se encuentren y del tiempo en que deseen hacerlo).

Aunque el teletrabajo no es aún una fórmula habitual en las Delegaciones del ISFAS, sí que comienza a mostrar sus posibilidades (aún está *camuflado*). El uso de aplicaciones de acceso

al escritorio remoto, la posibilidad de trabajar desde cualquier parte de la red con independencia del puesto habitual que corresponda a cada persona y la apertura al correo electrónico son los primeros pasos en la dirección de adoptar una fórmula flexible de organización del trabajo.

5. Durante el estudio de la asignatura habéis podido trabajar los conceptos de Cadena de Valor y de Relaciones cliente-proveedor.

En el marco del Sistema de información de tu organización

- **busca la síntesis de los dos conceptos identificando aquellos elementos que tienen en común y aquellos que son diferentes**
- **sería interesante que hicieses el esfuerzo de integrarlos en un único esquema.**

La *cadena de valor* de las Delegaciones del ISFAS gira en torno a las actividades en contacto con el colectivo de afiliados: trámites de afiliación, recepción de peticiones para conceder prestaciones, solicitudes de visados de medicamentos especiales, gestión de conflictos de índole sanitaria y suministro de información. Se inicia con la presentación de una solicitud concreta y continúa con los procesos llevados a cabo por los departamentos de colectivo, prestaciones, farmacia y asistencia sanitaria en relación con el expediente generado, los posibles contactos ulteriores y la respuesta final al cliente (presencial, por correo o telefónica, transferencia bancaria, correo electrónico u otras). Todas las demás actividades no son percibidas directamente por los clientes aunque su buena marcha repercute en el servicio brindado, pudiendo considerarse actividades de soporte. Existe una clara extensión de la cadena de valor a cada una de las organizaciones que colaboran para elaborar el valor total percibido por el cliente.

En el área de la asistencia sanitaria el afiliado integra en su percepción tanto la gestión de sus derechos realizada por la Delegación del ISFAS como la calidad de la asistencia que le brinda la compañía prestataria por él elegida: un rendimiento inadecuado en la asistencia médica disfrutada es percibido inmediatamente como una disminución de valor del servicio brindado por la Delegación del ISFAS. En las comunicaciones sucesivas con el afiliado, necesarias para procesar su solicitud, los fallos de comunicación son percibidos como pérdidas de valor (incluso aunque no sean culpa directa del ISFAS): el uso de las TIC (bases de datos de direcciones postales y telefónicas actualizadas, correo electrónico y telefonía) es fundamental para disminuir estas pérdidas de valor por medio de una disminución de los errores y retrasos en la comunicación.

En los aspectos relativos a las prestaciones de servicios subcontratados a terceras empresas la extensión de la cadena de valor es siempre evidente. Ante cualquier fallo en la recepción del servicio demandado la persona se dirige directamente al ISFAS. Para el afiliado la responsabilidad global de la organización se sitúa en la Delegación del ISFAS y es ésta quien tiene la responsabilidad de conjuntar y mantener unidos todos los componentes de la cadena de valor y sus extensiones⁶.

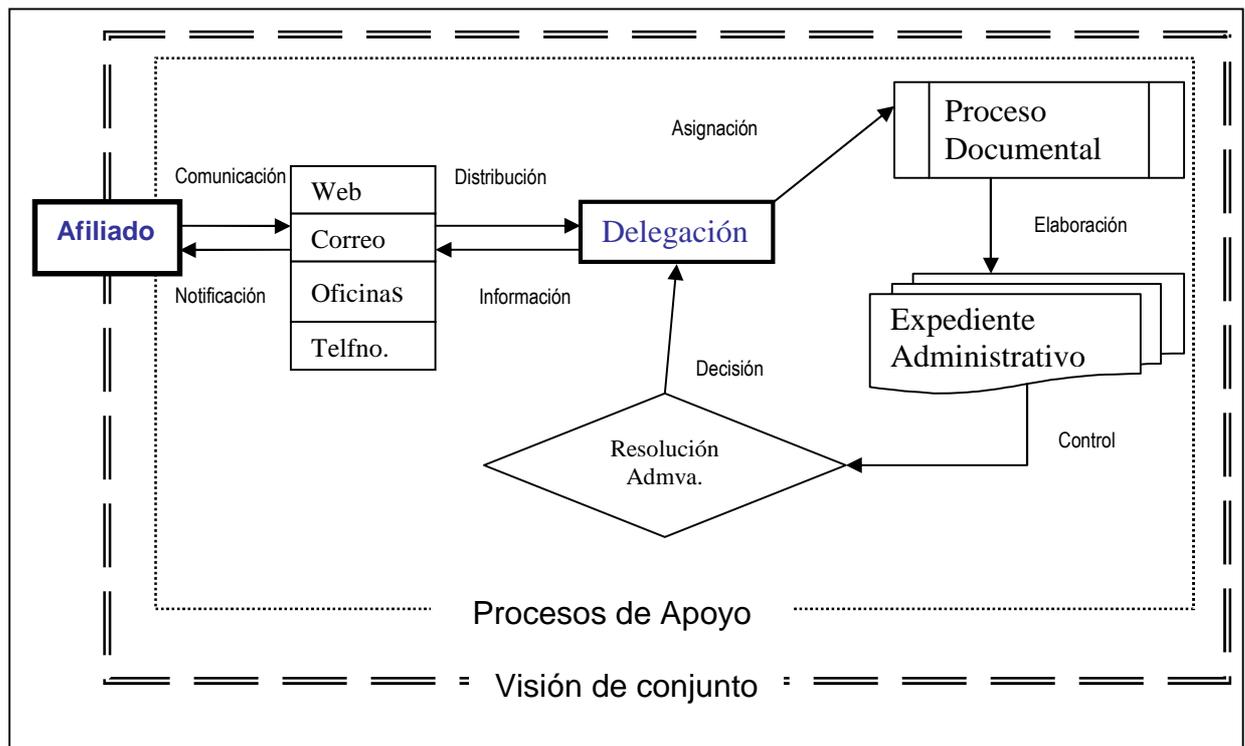


Figura 4. Relaciones cliente-proveedor y cadena de valor.

6. Activos tangibles. Describe el papel de la información como activo tangible en tu organización. Pon algún ejemplo.

No te preocupes, después de unos momentos de perplejidad seguido de una cierta confusión, lo verás claro.

El mejor ejemplo lo podemos encontrar en el ámbito de los activos intangibles no humanos: recursos tecnológicos y organizativos. Dado que el bien último a producir por las Delegaciones del ISFAS son *servicios* a sus afiliados, el aspecto de eficacia organizacional se torna preponderante a la hora de asignar a la información un papel de activo tangible. Todas las Delegaciones del ISFAS están sometidas a un control exhaustivo de la calidad de sus

⁶ Este aspecto pone de relieve la importancia de contar con unos *indicadores de productividad globales* auténticamente informativos. Los actuales instrumentos evaluativos no permite detectar y corregir eficazmente las pérdidas de calidad originadas en la actividad de las organizaciones colaboradoras. El afiliado percibe una pérdida de valor en el servicio recibido (se daña la *cadena de valor extendida*) y responsabiliza directamente al ISFAS.

actuaciones: trimestralmente por parte de la Intervención del Estado, anualmente por la Inspección de Delegaciones y permanentemente por el órgano técnico denominado Subdirección General de Prestaciones.

A la finalización de cada trimestre natural el Interventor del ISFAS solicita a todas las Delegaciones un número variable de expedientes de pago de prestaciones realizados durante el período. Ese grupo de prestaciones se ven sometidas a una revisión profunda cuyo resultado final aparece en el denominado “cuaderno de intervención” que se devuelve a las Delegaciones de origen de los expedientes. Si se detectan errores la Intervención pide explicaciones a la Delegación correspondiente. Así pues, siendo este proceso un indicador claro del valor mayor o menor de lo producido por las Delegaciones podemos considerar la información en él incluida como un verdadero activo tangible; al igual que ocurre con los activos tangibles, el objetivo de su gestión es una aplicación más eficiente.

Lo descrito en el párrafo anterior en cuanto a la consideración de la información como activo tangible ocurre con la utilizada por la Inspección y la Subdirección de Prestaciones. En cualquiera de los casos se realiza una especie de balance contable de la eficiencia demostrada en los procesos realizados y las decisiones tomadas por las Delegaciones. Se puede por tanto describir la información manejada en los procesos evaluados por los citados organismos con similares consideraciones a la de los activos fijos en relación con la producción de los servicios que corresponden al ISFAS⁷.

7. Los gestores de información somos inductores organizativos. De qué ?. Argumenta tu respuesta en el marco de tu organización. Identifica qué tipo de inductor eres tú!.

El gestor de la información no debe caer en la tentación de soberbia tecnológica y actuar movido por su criterio aislado de la realidad organizativa. Su actuación ha de comenzar por diseñar el sistema de información a medida de los usuarios: el usuario final (en nuestro caso los afiliados), los técnicos que van a manejarlo y mantenerlo (los informáticos) y el equipo que se habrá de servir de sus prestaciones para encauzar las decisiones estratégicas de la organización (los directivos).

En el caso del ISFAS el problema es real y se traduce en que ciertas aplicaciones de seguimiento de las actividades realizadas por las Delegaciones (por ejemplo el control de

⁷ Activo Fijo: Los activos tangibles que tienen vida relativamente larga y que se utilizan en la producción o venta de otros activos o servicios. Tomado del *Catálogo de términos contables*. [en línea]. En: Edumed.net. [consulta: 23-11-2007] <http://www.edumed.net/cursecon/dic/ctc/A.htm>

entrega de talonarios de recetas) no han sido diseñadas teniendo en cuenta la perspectiva de los usuarios finales (los funcionarios que lo manejan). Esto ha conducido a problemas de interpretación traducidos en errores acumulados durante un tiempo considerable: el diseñador previó unos comportamientos ante el sistema que no fueron acordes con lo que intuitivamente entendieron los que lo manejaban; lo cual se hubiera podido evitar si en la etapa de diseño se hubieran acercado más a la realidad organizativa y mantenido una actitud más receptiva hacia las necesidades y nivel del usuario final.

En mi caso particular me puedo considerar un inductor de cambios en la fase de mantenimiento (correctivos, adaptativos y perfectivos) de los sistemas de información de la organización. Mi papel reside en detectar errores y mal funcionamiento de los sistemas que manejamos en mi Delegación, aislar sus desencadenantes, describirlos de modo preciso y comunicarlo a la dirección para que sean sometidos a evaluación por los órganos técnicos para proceder al estudio de soluciones viables.

8. El material de la asignatura es algo 'duro'. Enumera cinco conceptos del material que te han sido difíciles de comprender; argumentalo y explica cómo has resuelto tu duda.

El concepto de red autogenerada del módulo cuatro me resultaba completamente desconocido. No acababa de comprender su significado ni su relación con el concepto de virtualidad y la importancia del tiempo para la organización. Investigando en Internet y tras sucesivas búsquedas localicé una conexión entre dicho concepto y el "modelo de Markov"⁸. Encontré especialmente interesante la idea de que el modelo muestra a través de las matrices de transición como "*a medida que avanza el tiempo tiende a un estado de equilibrio*". Aplicado al mundo virtual y al tiempo asíncrono de trabajo se puede inducir que los resultados del trabajo conjunto dentro de una organización siguiendo un esquema temporal no lineal no tienen por qué conducir a un desorden, sino que pueden llegar a ser tan eficaces como aquel, con la ventaja de la gran flexibilidad en la gestión de los recursos (especialmente los humanos) proporcionada por la no exigencia de sincronía.

Aunque se cita de un modo complementario, el concepto de economías de escala me resultaba completamente nuevo. La mejor aproximación a esta idea la obtuve tras localizar primero la expresión equivalente inglesa: *scale economy* y rastrear en la biblioteca de la UOC y en internet dichos términos. Encontré la siguiente definición: "*There is a concept called Scale*

⁸ El Modelo de Markov: [...] donde la probabilidad de cada resultado en un experimento depende exclusivamente del resultado que se haya obtenido en los experimentos previos [en línea] En: Boletín de dinámica de sistemas. [consulta: 19-11-2007] <http://www.upcnet.es/~jmg2/sistemas/0605h.htm>

*Economy, that show us how the cost of producing a product will vary depending on it's production scale. A generic shape of a function that represent this concept will look like this*⁹

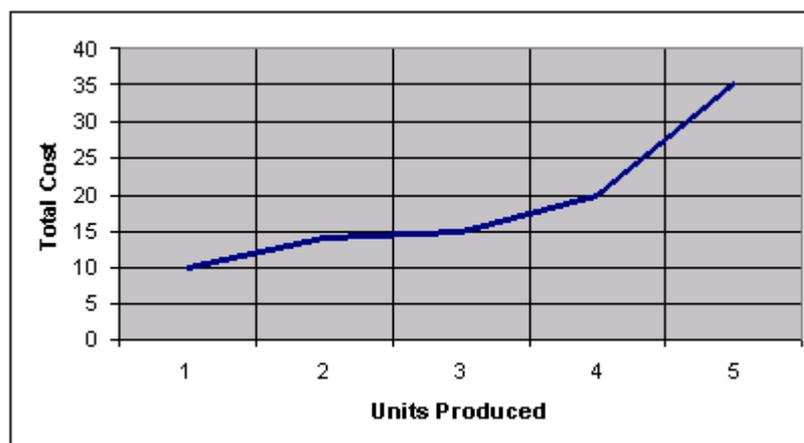


Figura 5. Relación costes/unidades producidas (Tomada de Lerch, 2003)

El significado de economías de escala se concentra pues en elevar notoriamente la producción para disminuir sensiblemente los costes de la misma. Quedaba así aclarado el texto del módulo relativo a que soslayar la necesidad de hacer coincidir los factores productivos en un tiempo y lugar puede generar economías de escala. Si cada factor de producción se localiza allá (lugar o tiempo) donde los costes sean menores, entonces la economía de escala produce mayores beneficios. Sin embargo estos sistemas de producción no dejan de tener sus peligros¹⁰.

Aunque el concepto metadato lo tenía bastante claro tras haberlo manejado en otras asignaturas cursadas anteriormente, la idea de **metacognición** no reunía para mí la misma precisión. Sin embargo la idea de conocimiento sobre el conocimiento o conocimiento abstracto, a partir de la frase del módulo “tomar conciencia de nuestra manera de aprender”, me abrió una vía fructuosa para encontrar un concepto relacionado: “estrategias y técnicas para aprender a aprender”¹¹. Inmediatamente pude relacionar estos conceptos con los contenidos del documento “Vías de Abordaje” de la asignatura.

⁹ Lerch, R.D., 2003. [en línea] *Mathematical Economic Model for Teachers and Students of marketing and economics*. [consulta: 20-11-2007] <http://www.sysworks.com.ar/economics/index.htm>

¹⁰ Rodríguez, A. [en línea] La brecha y el “Fatum” de Latinoamérica: “*En este contexto se corre el peligro que las economías de escala que se generan al operarse amplias redes de distribución, incentiven fuerzas monopólicas, preservando altas tasas de rentabilidad, sin trasladar a los consumidores los beneficios del campo tecnológico. Ante tal perspectiva es casi de una necesidad pública que el Estado combata dichas prácticas con nuevas medidas de políticas públicas*”. En: Derecho y Nuevas Tecnologías. [consulta: 20-11-2007] <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=844>

¹¹ Dorado Perea, Carles. [en línea] Aprender a aprender: estrategias y técnicas. Universidad Autónoma de Barcelona, 1996. [consulta: 20-11-2007] <http://www.xtec.es/~cdorado/cdora1/esp/metaco.htm>

Otra idea que me generó dudas fue la de *reporting* por tratarse de un concepto que aún no había estudiado en anteriores asignaturas. En la web de “Bite.com” encontré la idea de que los informes son que herramientas importantes que ayudan a entender cómo la compañía está desempeñando sus actividades. También se dice que las compañías medianas y las empresas grandes generan estos informes a través el software de *reporting*. Finalmente se explica el *reporting* como una aplicación que toma los datos de un almacén (repositorio) y elabora algún tipo de representación de los mismos que resulte de utilidad¹².

Por último, algo similar a lo expuesto en el párrafo anterior me sobrevino con el concepto de CRM (gestión de las relaciones con los clientes), término hasta ahora desconocido para mí. En la web de “SearchCRM.com” pude ampliar detalles sobre el concepto en cuanto “*information industry term for methodologies, software, and usually Internet capabilities that help an enterprise manage customer relationships in an organized way*”¹³. Ahora entiendo que la *industria* de información lo utiliza para las metodologías, software y capacidades de Internet que ayudan a la empresa a manejar las relaciones con el cliente de una manera organizada.

¹² Windward Reports [en línea]. *What is Reporting? The Answer Might Surprise You*. En Bite.com, research papers and reports. Whitepaper. Octubre de 2007. [consulta: 24-11-2007]
<http://whitepaper.byte.com/cmpbyte/search/viewabstract/91513/index.jsp>

¹³ SearchCRM.com definitions [en línea]. *What is CRM (customer relationship management)?* [consulta: 24-11-2007]
http://searchcrm.techtarget.com/sDefinition/0,,sid11_gci213567,00.html