

## **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES**

***Karla Rodríguez Salas\****

### ***Resumen***

**L**as grandes tendencias que marcan la gestión de empresas u organizaciones llevan implícito un aspecto fundamental, que en muchas ocasiones no se considera o se deja de lado, como lo es la información, sus sistemas y proceso de gestión.

Este artículo busca presentar el modelo de gestión de información en las organizaciones, su interacción con los distintos recursos empresariales, los entes que se involucran en esta gestión y sus responsables, para finalmente presentar cuál debe ser el rol de los profesionales en gestión de información en los procesos que se mencionan.

Con ello no se pretende profundizar o delimitar cada una de las funciones que conllevan ese proceso de gestión, como tampoco definir los tópicos que deben ser incorporados, pero sí se pretende propiciar una rica discusión en fundamentos y teorías en lo que respecta a la gestión de la información en las organizaciones, considerando la evolución histórica de este tema.

### ***Introducción***

Desde que surge la teoría de la organización, el papel de la información y de la comunicación se ha acentuado. La información empieza a considerarse como una reserva de conocimientos disponibles sin limitaciones en su uso, gracias al aporte de las nuevas tecnologías que hacen que cada día sea más accesible al usuario. Contrastándolo con la actualidad, la información empieza a considerarse además, como un recurso económico y esto, porque, una vez procesada y utilizada racionalmente, adquiere se valor. Extraer el valor de la información es un gran reto que empiezan a adoptar las organizaciones que buscan la competitividad y el liderazgo en su campo.

Ahora bien, qué entendemos por el término organización?. Una organización es un sistema conformado por: personas, recursos materiales e información, siendo el último, un aspecto fundamental que

---

\* Académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional

\*\* Revisado por MILS. Lucía Chacón Alvarado, Vicedecana, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional

permite la supervivencia de los mismos, entre ellas, las empresas, universidades, organizaciones públicas, bibliotecas, y en éstas, se desarrollan las actividades de información, que tradicionalmente se han ejecutado en departamentos o secciones destinados a ejercer sus funciones específicas, o sea, en el interior de las organizaciones, en ámbitos especializados llamados unidades de información, que efectúan procesos de recopilación, procesamiento y servicios de información. Esta forma de realizar el trabajo dentro de las organizaciones obedece a un paradigma que en la actualidad se está superando.

Una de las manifestaciones más evidentes de los cambios que se están experimentando y denominados cambios globales ha sido, el surgimiento de un nuevo paradigma organizacional, que busca nuevas formas de organización en donde ya no se encuentra el mismo espacio físico donde ejercer las funciones, sino que se abre el espacio de interacción con especialistas de otras profesiones y dedicados a otras funciones.

Consecuentemente, el entorno organizacional en el que los profesionales de información ejercían sus funciones está cambiando. Las organizaciones están experimentando cambios profundos y desplegando esfuerzos notables por adoptar nuevas formas de organización de sus estructuras. La visión administrativa que concebía una sección, un departamento, una biblioteca, una unidad, etc., con objetivos y procedimientos diferentes, hoy en día no tiene la misma vigencia.

El surgimiento del nuevo paradigma de los sistemas de información se compone de dos elementos básicos: el primero sitúa al usuario como eje fundamental de los sistemas de información, condicionando de este modo, las acciones de diseño y operación de los mismos; y el segundo señala que, en este nuevo paradigma, se visualiza a los procesos productivos informacionales, como procesos de agregación de valor a la información.

Esta nueva tendencia implica el desarrollo de un proceso de modernización del área de la información que no sólo requiere de la introducción de nuevas tecnologías de punta y la adecuación de los profesionales de la información a las mismas, sino de una vinculación de los mismos a otros procesos globales y prioritarios de carácter económico y político.

Para lograrlo, es preciso que los encargados de las unidades de información dispongan de nuevas visiones y perspectivas conjuntamente con capacidades renovadas para el ejercicio de un liderazgo adecuado a la realidad.

Es necesario iniciar en los directivos de las diversas instituciones, un proceso que provea los elementos necesarios para que las unidades

definan nuevas políticas de inserción y articulación en un mercado cada vez más denso y competitivo de productos y servicios de información.

### ***Gestión de la Información***

Desde esta perspectiva la gestión de información surge como un nuevo concepto dentro del campo de la ciencia de la información, orientado al manejo de la inteligencia corporativa de una organización, que permite la estructuración interna a las organizaciones y les permite reaccionar ante los cambios de su entorno apoyándose en el uso de la información y de los recursos de información disponibles.

Esta situación nos lleva a las concepciones más recientes defendidas por la Gestión de la Información (GI), en el sentido de que las organizaciones deben ser consideradas fundamentalmente como sistemas de información.

Algunos autores coinciden en que la Gestión de Información, plantea que "gerencia es todo lo que se refiere a la obtención de la información adecuada, para la persona adecuada, a su precio adecuado, en el tiempo y lugar adecuado, para tomar la decisión adecuada".

Su objetivo es el de incrementar los niveles de eficiencia y efectividad dentro de una organización. Este proceso se conduce a través de la integración adecuada de los recursos humanos, las políticas, las actividades y procedimientos, el hardware, el software y los datos.

Owen (1989), denomina la Gestión de la Información como una triple hélice. En primer lugar lo importante de la información es su contenido y no tanto su soporte, en segundo lugar considera que los gastos para sistemas y tecnologías de la información son un gasto para recursos y no deben ser considerados como gastos generales de funcionamiento, y la tercera parte de la filosofía de la Gestión de la Información es la exacta coordinación del recurso dentro de la propia organización, ya que en la actualidad este recurso está muy disperso en diversas empresas.

Los elementos involucrados con la gestión de información se pueden resumir en tres:

1. Los que competen a la información como fuente/recurso (procesos productivos al interior de las organizaciones)
2. Los relacionados con el usuario de productos y servicios de información
3. Los que conforman el canal de comunicación entre el usuario y la fuente.

Paez Urdaneta (1992), afirma que el concepto de Gestión de Recursos de Información, se define como “el manejo de la inteligencia corporativa de una organización a objeto de incrementar sus niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus metas.”

Otra definición se refiere a que: "La Gestión de Recursos de Información, es la gerencia (planeamiento, organización, operaciones y control) de los recursos (humanos y físicos) que tienen que ver con el apoyo a sistemas (desarrollo, mejoría, mantenimiento) y servicios (procesamiento, transformación, distribución, almacenamiento y recuperación) de la información (datos, textos, imagen) para una organización”.

En cuanto al Gestor de Recursos de Información, parte del supuesto del reconocimiento de que la información es un recurso, un valor que debe ser gerenciado como cualquier otro, pues entre las características similares tenemos:

- Adquirida a un costo, a un precio
- Tiene características específicas y medibles
- El valor que tiene la información es difícil de definir ya que en algunos casos la información tiene extrema importancia y en otros esta misma información no “informa” de nada.
- Control del costo de la información,
- Posee un ciclo de vida,
- Capacidad de ser procesada y refinada, entre otras.

Para Elizabeth Adams (2002), "la Gestión de Recursos de Información es una función de alta dirección, para desarrollar una serie de políticas, programas y procedimientos para planificar, gestionar y controlar eficaz y efectivamente las necesidades de información y los recursos de soporte del manejo de la información". En esta tarea directiva, los componentes que participan y las áreas en que debe operar la persona responsable de la misma son:

1. Recursos informativos: es decir, identificación, valoración y uso de los mismos, no sólo internos sino también externos.
2. Tecnología adecuada: para recoger, almacenar, recuperar y/o difundir la información.
3. Gestión: planificación general, recursos humanos, comunicación, contabilidad y marketing.

Como se puede observar, tanto las definiciones de Gestión de Información y de Gestión de Recursos de Información, manifiestan el reconocimiento de la información como el punto clave, decisivo para el mejor desempeño de cualquier organización con o sin fines de lucro.

De lo anterior se puede inferir que la Gestión de Información es más general, y está vinculada con la generación y aplicación de estrategias,

políticas y teniendo en cuenta, la cultura organizacional, para lograr un uso efectivo, racional y eficiente de la información. En cuanto a la Gestión de Recursos de Información, ésta se lleva a cabo mediante la planificación, organización, ejecución y control de los recursos humanos y físicos, responsables de crear, explotar y desarrollar el sistema de información integral, que permita el manejo de la información organizacional en función de la consecución de los objetivos de la organización.

Obviamente, es fundamental entender que lo que se debe gestionar, gerenciar es la información y no la tecnología. El conocimiento y la inteligencia potenciados por la información son lo importante, el soporte que contenga, es menos importante.

El obtener un resultado de las tecnologías de la información dependerá de cuán inteligentemente se gestionen. Y parte de esa inteligencia consiste en pasar a entender que la función de las tecnologías de información es gestionar mejor la información, para convertirla en conocimiento, personal u organizacional. Pero, para conseguirlo, tenemos primero que entender que transferir información es muy poco útil, y que la clave está en que los sistemas de información nos permitan intercambiar información o sea transaccionarla.

Desde que surge la Gestión de Información, se ha pasado por diferentes fases que coinciden con diferentes momentos en el desarrollo de las organizaciones. Estas son:

1. Gerencia del trabajo impreso: hacia fines del siglo pasado y hasta la década del 50, donde cumple con una función supervisora, de apoyo, una actividad no priorizada.
2. Gerencia de la tecnología automatizada: desde los años 60 hasta la década del 70, donde su objetivo era lograr una mayor eficiencia técnica y control físico de las nuevas tecnologías, especialmente en el nivel medio de la organización. Todavía la GI es fragmentada y no coordinada.
3. Gerencia de los recursos de información corporativos: mediados de los 70 y hasta la década del 80; constituye una función de apoyo en el nivel máximo de la organización. En esta etapa, los objetivos estratégicos se centran en el tratamiento de la información como recurso clave de la organización, recurso que se puede tratar como otro recurso estratégico. Desde esta óptica, eleva la posición de los gerentes de recursos de información dentro de la misma organización.
4. Gerencia del conocimiento y análisis comercial-competitivo: fines de los 80 y años 90. En este punto, el objetivo es lograr ventajas competitivas en unidades de negocios y estrategia competitiva. Se

centra en el contenido de la información como tal y cómo es utilizada y valorada en la organización y cómo ésta colabora en el crecimiento de la organización.

5. Gerencia estratégica de la información: década del 90. Su objetivo se ubica en la dirección y la estrategia corporativa, poniendo énfasis en la calidad de la toma de decisiones y en el uso de la información necesaria para perfeccionar el funcionamiento general de la organización.

Más allá de lo anteriormente dicho, no existen definiciones sistematizadas de gerencia de información y de gerencia de recursos de información. Pero si podemos decir que la Gestión de Recursos de Información es un tema emergente, cuya metodología y estrategias están en un cambio constante. Su desarrollo y comprensión es vital para lograr alcanzar una visión estratégica del impacto de los recursos de información y la tecnología utilizada, para un eficaz desempeño de las organizaciones.

Cada vez son más las distintas organizaciones que al ver aumentar la competitividad, sienten la necesidad de incorporar innovaciones para sobrevivir. Las más "rápidas" comienzan a comprender el valor de la gestión de la información para orientar globalmente sus negocios. Esto significa un cambio estructural de todo el sistema informativo de la institución, una reestructuración que permita percibir mejor las variaciones del medio y dar, de este modo, respuestas acordes con el momento. Esto significa que organizar cualquier tipo de institución como un sistema de información, no es sólo incluir una innovación, sino además, prepararla para que pueda estar siempre en "estado de innovación". La gestión de la información debe colaborar con todas las innovaciones que la organización pretenda incorporar en forma rápida y oportuna, y ella misma debe ser una innovación.

Por lo tanto, la gerencia de información en las organizaciones conforma un factor que no sólo puede influir en el desarrollo de la actividad sino también en la posición que ocupe en la misma institución. En síntesis, el consumo de información contribuye a aumentar la productividad, así como la competitividad, la eficiencia y efectividad.

Sea cual sea el sistema de gestión de información que se implante, siempre habrá de reconocer, en primer lugar, los procedimientos por medio de los cuales los trabajadores desarrollan sus tareas y construir a partir de ahí las soluciones tecnológicas alrededor de los siguientes procesos:

- *Producción de Información:* El tratamiento de textos es la herramienta fundamental para la creación de información y el elemento principal de generación de conocimiento, llegando

algunos a incluir prestaciones altamente sofisticadas. A su lado coexiste una amplia gama de herramientas de producción de información: software de autoedición, los navegadores de Internet, las hojas electrónicas o los sistemas de gestión de bases de datos, etc. Puestas todas estas herramientas al servicio del trabajador del conocimiento, generan nuevas salidas electrónicas de información que en forma aislada o conjunta con otros segmentos de información conforman un complejo producto basado en el conocimiento.

- *Acceso y Distribución de la Información:* La información externa e interna existe, por lo que la actuación se centra tanto en la forma de acceder a ella como en la manera de distribuirla. Para los gestores de información, su principal preocupación será cómo obtener la información y cómo distribuirla adecuadamente. Uno de los aspectos más importantes relativos al acceso a la información es su formato, lo que produce la necesidad de compatibilizar distintos tipos de plataformas, de sistemas operativos, de gestores de bases de datos y de protocolos de comunicaciones. Para ello se dispone de un considerable conjunto de soluciones que permiten organizar recursos para la distribución y debate de la información.
- *Entornos «push»:* Los agentes nos proporcionan información en bloques, clasificando, midiendo y filtrando inmensas cantidades de información. Constan de un sistema de indexación de información, que facilita la rápida búsqueda y recuperación a un amplio número de usuarios. Los últimos desarrollos acomodan las preferencias búsquedas a las necesidades de los trabajadores, utilizando agentes inteligentes de búsqueda del conocimiento, diseñados para actuar en nombre de un usuario en la búsqueda: qué han de buscar, dónde y cuándo buscarla, cuándo entregar los resultados de la búsqueda y en qué formato y estructura presentarlos, acercando la información directamente a los usuarios cuando éstos la necesitan, más que cuando de forma activa quieran buscarla.
- *El Mapa de la Información:* Define los canales disponibles para su utilización por usuarios individuales o por toda la organización. Se configura como un esquema general que describe los mecanismos disponibles para el proceso de la información y para la formulación del conocimiento. Para que un sistema de estas características sea eficaz para el usuario, ha de ser fácilmente accesible, flexible e intuitivo. El Mapa de Información asegura que todos los usuarios conozcan lo que tienen a su disposición; contribuyendo a mejorar la agilidad en la comunicación interna en el seno de la organización o la facilidad para la toma de decisiones.

- *Los metadatos*: Constituyen un conjunto de datos que facilitan la definición, clasificación y localización de la información. En esencia, estas funciones responden a cuestiones del tipo: “quién está haciendo qué con qué”. Los metadatos facilitan información interna de los usuarios, el tipo de información a la que acceden más comúnmente, dónde y qué colecciones de datos están siendo frecuentados.

Con la integración de toda esta serie de tecnologías en el seno de una organización se obtienen una amplia serie de resultados. J. M. Rodríguez (1999), nos los resume en:

- Mejora de la calidad en productos y servicios.
- Mejora de la atención a los clientes.
- Mejora de las relaciones con los proveedores.
- Creación de condiciones para mejorar el ambiente de trabajo.
- Mejora de la comunicación interpersonal.
- Estimulación de la participación de los trabajadores.
- Reducción del número de procesos de gestión/producción.
- Simplificación de los procesos de gestión/producción.
- Aumento de la eficiencia en el uso de los recursos.
- Diseño de nuevas y mejores herramientas para la gestión de la dirección

### **El profesional de la información en el proceso de gestión en las organizaciones**

Los bibliotecólogos, documentalistas, ocupan una situación privilegiada para el manejo de la información, por sus conocimientos y habilidades. Pero hay que tener siempre presente que, como gestores de información se tienen funciones ineludibles que cumplir, sin perder de vista, el tipo de institución en la que se está, tales como:

- Posicionar el rol del profesional como gestor de información, consolidando políticas organizacionales internas coherentes, eficientes y eficaces.
- Gestionar la eficaz adquisición, tratamiento, almacenamiento y difusión de información dentro de la organización y en relación con su entorno.
- Proponer tecnologías adecuadas para el tratamiento de la información.
- Armonizar los requerimientos de los distintos usuarios
- Coordinar y supervisar el funcionamiento de los recursos informáticos.
- Evaluar los productos y servicios de información utilizados por la organización.

Es indispensable para el profesional, establecer bases que faciliten el flujo informacional, y por ende, el desarrollo de las funciones que le son asignadas. Es decir, que los canales de comunicación deben ser conocidos y la línea de comunicación debe ser lo más directa posible.

El responsable de la Gestión de Información tiene que enfrentarse con situaciones ambiguas, diversas e inciertas, para lo cual deberá conocer bien las herramientas que tiene a su disposición y, sobre todo, tendrá que ubicarse también en el papel del usuario y considerar sus diferentes niveles de conocimiento.

Todo lo anterior sugiere otras áreas prioritarias de la actividad del especialista, para las cuales debe estar preparado. Una de esas áreas es la de desarrollar una función mucho más directa orientada a la satisfacción de las necesidades reales de información. Dedicar, tal vez, menos atención a las actividades rutinarias tradicionales y enfrentarse al reto que plantea la nueva tecnología de la información, en el contexto de la solución de las variadas y cambiantes necesidades de los diferentes grupos de usuarios (incluida la organización como un todo).

Para terminar este artículo es pertinente mencionar la frase que indica que “es posible que el problema de la gestión de la información radique, simplemente, en que estamos midiendo mal la productividad en el sector de los servicios, cuya importancia en el conjunto de las economías modernas va aumentando” (A. Cornella, 1994).

En fin la mayor informatización no lleva a mayor efectividad de los servicios, sino que la distribución acertada de los recursos informáticos y la información son el factor fundamental para llevar con éxito un plan de Gestión del Conocimiento en su apartado de Gestión de la Información.

### **Conclusión:**

Por lo tanto, la gestión de la información que demandan hoy en día los individuos y las organizaciones, requiere de un reposicionamiento del rol del profesional en información. Es necesario dar la importancia y jerarquía necesaria en la organización, así como, fortalecer los vínculos necesarios con otras áreas del conocimiento para que a través de esa sinergia se enriquezca la capacidad y la gestión de la información que demandan los clientes.

### **Referencias Bibliográficas**

Adams, E. La gestión de recursos de información: importancia, desafíos y responsabilidades. <http://abgra.sisbi.uba.ar/t14.htm>. 2002.

- Codina, Luis. Gestión y tratamiento de la información documental: una propuesta sobre límites y propiedades. EN: El profesional de la información. Vol.8, no.5. 1999.
- Cornella, A. Los recursos de la Información. Ventaja competitiva para las empresas. Madrid: Ed. McGraw-Hill, 1994.
- López Hernández, José. La gestión de información en las organizaciones : una disciplina emergente. EN: Documentación en las ciencias de la información. – No. 13, 1990.
- Owen, D.E. IRM Concepts: Building blocks for the 1990's. EN. Information Management Review, Vol.5, no..2, 1989.
- Paez Urdaneta , I. Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo intelectual: retos y oportunidades. Caracas: Universidad Simón Bolívar, 1992.
- Rodríguez Rovira, I.M. "Gestión del conocimiento". En: El Profesional de la Información, vol.8, no.3,marzo de 1999
- Ros García, Juan. Sistemas de información : tendencias, evolución y repercusiones económicas. -- p. 83-95. -- EN: Ciencias de la información . -- Vol 23, no.2, jun. 1992.
- Troncoso, A. R. Gestión del Conocimiento en las Administraciones Públicas, en Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual. Madrid: Euroforum Escorial, 2000. págs. 35-40
- Vega Villamil, María Caridad. Una experiencia para evaluar el funcionamiento de un sistema de información. -- p. 228-238. -- EN: Ciencias de la información . -- Vol 23, no. 4, dic. 1992.
- Wormell, Irene. El nuevo profesional de la información . -- p. 213-218. -- EN: Ciencias de la información. -- Vol 27, no.4, dic. 1996.
- Ranguelov, S.Y. Sistemas para Gestionar la Información Organizativa y el Conocimiento, <http://www.gestiondelconocimiento.com/>