

Gestión de información como eje transversal para el éxito de las organizaciones

Information management as a central focus for the success of organizations

*Lic. Miguel Ángel Palacios Rodríguez
Administrador de Empresas*

Escuela Superior de Leyes y Negocios. Universidad Humanitas Campus Ciudad de México.
mapiet04@hotmail.com

Resumen

La producción de información, sin lugar a dudas, es una característica muy significativa en estos últimos tiempos, este fenómeno ha sido objeto de investigación por parte de distintas disciplinas que abordan estudios informacionales. Lo cierto es que, a raíz de este incremento en la producción de información, las organizaciones deben contar con herramientas que satisfagan esta demanda e incrementen su rentabilidad de cara al entorno económico actual.

La experiencia de estar involucrado en distintas fases de procesos dentro de las organizaciones, me ha permitido detectar áreas de oportunidad en cuanto a la gestión de información que llevan a cabo. Este proceso de gestión debe realizarse de forma sistemática para lograr transformar la información en conocimiento. Dicho conocimiento deberá ser permeado a todos los niveles organizacionales para dotar al recurso humano de capital intelectual y, de esta forma, asumir los nuevos retos que la globalización económica exige.

Palabras clave: Gestión de información, Teoría de Sistemas, Organizaciones, Sistematización de información.

Abstract

Management of information production has gained relevance during the last years and has become a subject to research study within a variety of disciplines at an informal level. Due to the increase in the information production, the organizations should have the tools to satisfy users' demands and to improve the profitability in order to face the current economic setting.

The experience acquired by being involved in different stages and process of the organizations helps an individual identify areas of opportunity in regards to information management procedures. This management of information should be carried out in a systematic way to transform information into knowledge, to have an impact on all the organizational levels, and to train human resources with intellectual competences to suit the economic global challenges.

Keywords: Information management, systems theory, organizational, systematization of information.

Introducción

Desde mediados del siglo XX ha sido evidente el crecimiento y la producción de información a nivel mundial. Para unos, este es un periodo de transición entre dos eras en las que las reglas anteriores no son válidas y en las nuevas aún no son inventadas; para otros, simplemente es un campo aún en exploración ya que muchas bases teóricas y metodológicas están por definirse, según López Yepes & Osuna Alarcón (2011). Lo cierto es que, hoy por hoy, no solo basta tener información, sino saber cómo utilizarla.

Durante las dos últimas décadas, las empresas han intentado producir más y vender al menor precio posible; como consecuencia de ello surgieron técnicas emergentes como los sistemas de calidad (década de los ochenta) y la reingeniería de procesos (década de los noventa). La introducción de las tecnologías de la información, la globalización de la economía y la innovación continua han creado una nueva cultura basada en el conocimiento y en la comunicación constante y, por ende, están provocando cambios en la forma de trabajar y en la comunicación con los clientes (Martínez Selva, 2002).

La organización y evolución de la sociedad de la información

Para Chiavenato (2011) una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas por dos o más personas. La cooperación entre estas es esencial para aquella. Describe también este autor que una organización existe cuando:

- hay personas capaces de comunicarse,
- dispuestas a contribuir en una acción conjunta,
- a fin de alcanzar un objetivo en común.

Las organizaciones tienden a desarrollar espontáneamente la opacidad informacional más que la transparencia, y a estimular retención individual de información más que su compartición (Davenport, 1992). Lo cierto es que la capacidad de innovación continua y la adaptación a los cambios o la apertura de nuevos mercados son elementos fundamentales que las empresas deben considerar, además de contar con nuevas herramientas que les permitan sobrevivir al impacto de un entorno lleno de dudas.

Nuestra vida, en general, gira en torno a la información y a la comunicación. Muchas personas denominan a nuestra sociedad como una “sociedad del conocimiento” o una “sociedad de la información” según la consideración de Ponjuán Dante (2004).

Factores tales como la globalización económica, la nueva economía y la evolución acelerada de la sociedad de la información requieren realizar cambios en la forma de gestionar y entender a las organizaciones y al mercado que les rodea.

A menudo, al leer el periódico, revistas y artículos por Internet somos bombardeados con ofertas de servicios (publicaciones de empleo, bienes y raíces, venta de automóviles, entre otros) lo cual se conoce como una economía basada en el conocimiento. Esto puede llevar a que el trabajo diario dependa cada vez más de los conocimientos modernos de gestión empresarial, de los cuales forma parte el “marketing” o la mercadotecnia (Martínez Selva, 2002).

Algunas características que definen esta evolución, según López Yepes & Osuna Alarcón (2011), son:

- nuestra sociedad se basa cada vez más en la comunicación y en el intercambio de información.
- los despachos profesionales se convierten en empresas de servicios.
- la imagen general de una profesión posee repercusiones crecientes sobre la forma en que el cliente solicita y utiliza los servicios de profesionales liberales.

No solo basta con proporcionar información al resto de la sociedad, hay que saber localizarla, transmitirla, adquirirla o venderla. Esto forma parte de esa información que transita y que se ofrece en un mercado de servicios a posibles usuarios.

Parte de la información que demanda el público proviene de los medios de comunicación; los cuales no solo transmiten un simple mensaje, sino que constituyen un producto con valor en sí mismo, ya que en ocasiones pueden aprovecharse para potenciar la imagen profesional. Los medios televisivos e impresos son herramientas que pueden aumentar o disminuir una demanda de servicios por parte de los clientes.

Apostar en favor de los activos intangibles (propiedad intelectual corporativa, patentes, marcas registradas, derechos de autor, las metodologías de negocios, entre otros) en lugar de las tecnologías que permiten capturar, gestionar y difundir grandes cantidades de información, el movimiento hacia la organización virtual globalizada así como nuevas formas de hacer las cosas; no parece una buena apuesta; estos han sido acontecimientos que han permitido la evolución de la sociedad industrial a la del conocimiento. En países de América Latina, a diferencia de Estados Unidos de América y países europeos, es casi nula la evolución de estas propiedades intelectuales ya que, por lo general, no son registradas.

La nueva economía basada en la tecnología obliga a un cambio radical en los procesos ya que esta conecta directamente al comprador y vendedor y a las empresas entre sí. Rara vez hay mediadores, basta simplemente con encender el equipo de cómputo o el celular y desde esas plataformas digitales manejar el negocio o la empresa.

Este cambio es comparado con la evolución que ha sufrido la industria discográfica a nivel mundial, ya que de pasar a discos de vinil y CD, en menos de una década, se apostó por la música “online”. Es así como las técnicas de gestión de información han apostado también por la tecnología para hacer más eficientes los procesos del negocio y así reducir el costo-beneficio por parte de las empresas.

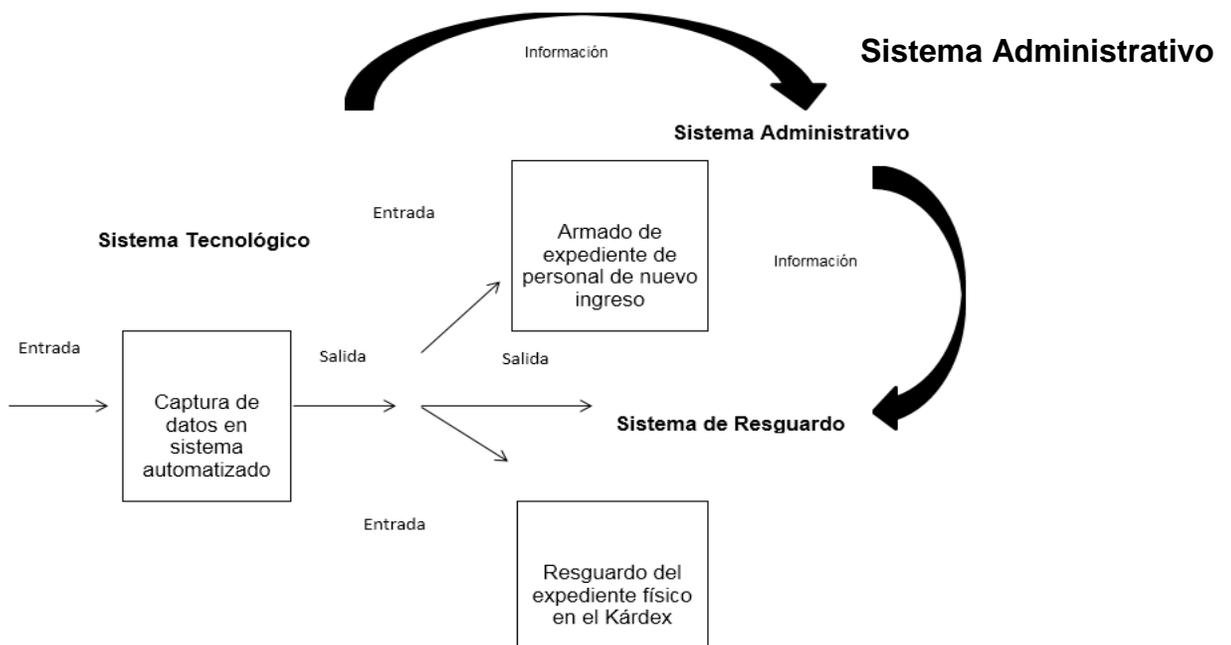
¿Qué es la “Gestión de Información”? y ¿cuál es su relación con las empresas?

Según Ponjuán Dante (2004), la gestión de información es un proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales, entre otros) para manejar la información dentro de la sociedad a la que sirve.

La gestión de información tiene como elemento básico la supervisión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan los recursos básicos en forma intensiva; llamadas unidades de información (unidad organizada que tiene por objeto la producción, análisis, conservación y difusión de la documentación).

El proceso de gestión de información debe ser valorado sistemáticamente en diferentes dimensiones y el dominio de sus esencias permite su aplicación en cualquier organización. Ponjuán Dante (2004) señala que la gestión de información se rige por dos principios: la teoría de sistemas y la teoría del ciclo de vida (ver Figura 1).

Figura 1
Ejemplo de interacción entre Sistemas de Gestión de Información



Fuente: Elaboración propia.

De esta forma observamos la teoría de sistemas dentro de un proceso de contratación en el Área de Recursos Humanos de una empresa. Cuando mencionamos la gestión de información nos referimos a la gestión que se desarrolla en un sistema de información (conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información organizados y listos para su uso posterior). Es decir, no puede confundirse el ciclo de vida de la información, con el ciclo de vida del documento.

Es así como por ejemplo, la teoría del ciclo de vida de la información concierne a cada sistema, ya que puede ser diferente y, dentro de los mismos sistemas, los documentos utilizados en estos procesos tienen su propio ciclo de vida. A modo de ilustración, si se realiza un proceso de baja de personal, el expediente aún se mantiene en un archivo de exempleados durante 5 años, después pasa al archivo muerto por 3 años más y posteriormente se realiza su destrucción. Es así como podemos observar que concluye el ciclo de vida de la información dentro de la organización.

De acuerdo con la Fundación Universitaria Iberoamericana (2005) el conocimiento corporativo se define como el qué hacer cotidiano y la forma de los procesos que definen el modo que tiene una organización de llevar a cabo los negocios. Por ese motivo se hace necesaria una adecuada gestión del conocimiento para medir y valorarlo en los niveles clave: estrategia del negocio y su operatividad. Si se crea una economía del conocimiento global, al alcance de los clientes, socios, y proveedores, se incrementa el conocimiento corporativo de las empresas. Además, menciona que en el interior de las empresas se pueden gestionar diferentes tipos de conocimientos, los cuales deben determinarse según sea su organización.

Con base en la propuesta de que el conocimiento es una forma única de capital mental, Drucker, citado por Flaherty (2001), identificó cinco conceptos principales a fin de mejorar el entendimiento de este nuevo recurso, los cuales son:

- capacidad de almacenamiento.
- capacidad de medición.
- movilidad.
- temporalidad.
- responsabilidad.

La reflexión en este sentido nos lleva a considerar que el conocimiento sin estas habilidades es improductivo. Solo cuando el conocimiento se utiliza como la base para una habilidad, se vuelve productivo.

Mientras más se realice una adecuada gestión de información, más posibilidades de éxito tendrá la organización; así algunas preguntas de: ¿cómo?, ¿para qué? y ¿cuándo? obtendrán respuestas más claras en el quehacer del día a día.

Este éxito radica en dominar los diferentes tipos de información que manejan las organizaciones; tener claros los procesos por los que transitan los tipos de información, saber su ciclo de vida y contar con un recurso humano preparado para realizar una asertiva gestión, todo ello con el fin de alcanzar las metas establecidas y, por ende, ser más rentable. No solo basta con generar manuales de procesos o actualizar los ya hechos, hay que saber permear la información y aprender a verla como parte de un

sistema en donde se almacena, procesa y distribuye; pues es así como converge entre sí con otros sistemas.

Esta asertiva gestión de información (conocimiento) obliga a que las organizaciones tengan control sobre los diferentes tipos de información manejan, es decir, revisan en detalle la dinámica de sus procesos internos por los cuales transita la información, detectan el momento en el cual se genera y el conocimiento de las personas acerca del manejo.

Tener políticas definidas y claras dentro de estos procesos por los cuales fluye la información es de suma importancia ya que las personas juegan el papel de generadores, receptores y salvaguardan la información. De esta forma, estaremos en condiciones para identificar las responsabilidades de acuerdo con los diferentes roles, tales como los usuarios y procesadores de información que convergen en un flujo dinámico dentro de esta.

Como consecuencia de lo anterior, podremos conocer el tipo y cantidad de información que alimenta cada sistema, los días de la semana y las horas pico en que sea requerida, cómo se lleva a cabo, las distorsiones en cada parte del proceso, etc.

Es importante realizar un análisis profundo en estos procesos en cada periodo y validar que los flujos, mediante los cuales transita la información, estén actualizados de acuerdo con la realidad de cada organización: la entrada de personal de nuevo ingreso, los cambios estructurales o de administración.

Durante la década de los noventa surgió la era digital, cambios trascendentales se produjeron alrededor de todo el mundo. Para muchas empresas esto representó el continuar o dejar de existir, lo cierto es que cambió radicalmente la forma de hacer negocios y, por lo tanto, la gestión de la información tomó mayor relevancia ya que prácticamente con oprimir un botón podíamos enviar información a ciudades, países o continentes diferentes. Estos canales informacionales crecieron a través de herramientas producto de la era digital que hoy en día utilizamos (tales como el correo electrónico: que agiliza el envío de información).

La década del 2000 trajo como consecuencia una evolución en procesos de gestión de información ya que la tecnología jugaba un rol importante dentro de estos flujos informacionales. El desarrollo de computadoras y medio de comunicación fueron medios técnicos utilizados por cualquier persona.

Las empresas apostaban a la reducción del costo beneficio mediante sistemas informacionales, "softwares" que son los responsables de todo lo que hoy el mundo realiza con estos potentes programas, y de todas las metodologías y "buenas prácticas" que se han ido desarrollando. Estos sistemas modulares combinan muchísimas áreas de la organización entre sí, formando un todo integrado que posibilita la comunicación e interacción de los datos, procesando grandes cantidades de datos y obteniendo información útil para la toma de decisiones.

El agrupamiento de manera clara los sistemas corresponde a los recursos de información que utilizan las organizaciones para clasificar procesos sistemáticos en

cuanto al manejo de datos e informaciones. Estos sistemas pueden responder a necesidades o a políticas institucionales, reduciendo notablemente costos y tiempos de respuestas, lo cual se traduce como signo positivo para la organización. Otros son meramente externos, es decir, son adquiridos por la institución con su correspondiente licencia de explotación.

A nivel de una organización, la tecnología ha favorecido la forma de comunicarnos representando un medio eficaz y productivo que ha traído como consecuencia el desarrollo de plataformas Web, desarrollando páginas personales utilizadas para compartir el conocimiento. Además, a nivel organizacional, se han desarrollado “Intranets” y “extranets” que incentivan el intercambio interno con sus clientes. A modo de ejemplo podemos ver la aplicación de la gestión de información a través de la tecnología en el suministro de información que se da en una organización por la vía de bibliotecas digitales, virtuales o electrónicas, lo cual nos permite asegurar mayor volumen de información en el lugar y a la hora que deseemos consultarla.

A modo de idea general, grandes empresas como Citi Group y Siemens desarrollan estos sistemas internos llamados ERP (Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos de la Empresa). Son sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios y que, muchas veces, interactúan con otros sistemas para el enlace de información.

Los ERP que desarrollan estas empresas se definen, según la Fundación Universitaria Iberoamericana (2005), como aplicación integrada de gestión, modular y que cumple con las necesidades de las distintas áreas de negocio de una empresa (financiera, operaciones, marketing, logística, comercial, recursos humanos, entre otras). Ellos aportan conectividad con aplicaciones complementarias y comparten una base de datos única. Los ERP aportan un conjunto de procesos de negocio basados en las mejores prácticas de planificación y administración. Tienen como objetivos principales:

- Optimización de los procesos empresariales;
- Acceso a información confiable, precisa y oportuna;
- Posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización;
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias; y,
- Reducción de tiempos y de los costes de los procesos.

La Fundación Universitaria Iberoamericana destaca el objetivo de estos sistemas de fabricación en los años 1960, ya que estaba en el control del inventario. La mayoría de los paquetes de software existentes fueron diseñados para manejar el inventario y estaban basados en conceptos tradicionales sobre inventarios. En los años 1970 el objetivo cambió hacia los sistemas del MRP (Material Requirements Planning o Planificación de Requerimientos de Materiales) que traduce la planificación general necesaria para los artículos finales en requerimientos netos en las diferentes fases temporales de planificación y obtención de los sub-ensambles, componentes y materias primas.

En los años 1980, se desarrolló el concepto de MRP-II (Manufacturing Resource Planning o Planificación de los Recursos de Fabricación), el cual era una extensión del MRP en el área de compras y las actividades de distribución. La ventaja del MRP-II es que permite un alto grado de integración de MRP con otros procesos automatizados. El nuevo concepto adapta el sistema al funcionamiento de la empresa, pero asume un modelo estático, que no evoluciona. En los años 1990, MRP-II fue ampliado para resguardar áreas como la ingeniería, las finanzas, los recursos humanos, la dirección de proyectos, servicio y mantenimiento, transporte, etc.: es decir, la gama completa de actividades dentro de los negocios de una organización.

En los últimos años se ha producido una rápida expansión y evolución de la tecnología de los Sistemas de Información (“Hardware”, telecomunicaciones, posibilidades del “Software”, automatización de procesos) con una disminución de su costo y una mayor facilidad para incorporarla y difundirla en las organizaciones.

De este modo podemos ver la organización de forma general como un ente que va adaptando procesos y sistemas informacionales a las necesidades del mercado, siendo este su principal proveedor de información. La implementación al interior de las organizaciones de estos sistemas se lleva a cabo de forma periódica, ya que se requieren procesos para capacitar al personal a fin de realizar el manejo adecuado.

Es claro que sin los procesos es nula la transformación, ya que estos componentes se encuentran al interior de cada sistema. Algunos tienen consumidores internos o externos y se identifican al inicio y al final de cada flujo. Y con frecuencia son asociados a un extenso número de factores críticos de éxito en las organizaciones, ya que facilitan el logro de objetivos y metas.

Para Siemens México estos temas no son nuevos, durante el año 2008 se realizaron revisiones en los diferentes procesos del manual de calidad, medida que ratificaría su certificación por la norma de calidad ISO 9001. Pese a que ya se contaba con procesos en firme con los cuales se describía, paso a paso, el flujo mediante el cual transitaba la información, el reto era adecuarlos mediante un análisis para acortar tiempos de respuesta, además de reorganizar la estructura del personal que intervenía en el manejo de la información en tan solo tres meses.

El principal obstáculo que se presentó en este proyecto fue que el personal a cargo de cada área brindara, en tiempo y forma, datos esenciales como nombres, puestos, actividades, matrices de roles y demás datos concernientes para dicha revisión; debido a que los documentos emitidos hasta ese momento no reflejaban dicho contenido, es decir, carecían de una clara estructura en función del contexto requerido. Indiscutiblemente es esencial que el recurso humano identifique plenamente los documentos que contienen información registrada mediante diferentes técnicas (escritura, mecanografía, digitalización, fotografía, grabación de audio, video, entre otros), ya que esto facilita que estos registros organizacionales se distingan de otros documentos que, aunque son de la misma organización, no responden a esa actuación.

La seguridad de los documentos y la información también representó un obstáculo, ya que la información estaba expuesta. Dentro de las soluciones para este caso se

determinaron medidas de seguridad analizando los niveles de acceso, se determinó el grado de confidencialidad de la información, se realizó de forma adecuada la identificación precisa de la información, almacenamiento y dominio de procedimientos de protección, entre otros. Con ello se logró identificar a los usuarios y capacitarlos de acuerdo con los niveles de seguridad establecidos.

Es así como analizando el flujo mediante el cual transita la información pudimos detectar áreas de oportunidad para realizar ajustes y monitorear el seguimiento de estos. Hoy por hoy, la gestión documental es considerada como un proceso administrativo que nos permite analizar y controlar sistemáticamente la información registrada que se crea, registra y mantiene al interior de una organización. Una adecuada gestión documental permite que las decisiones se tomen con mayor seguridad al conocer que existen registros organizacionales que las protegen.

Para las empresas esta gestión de información es imprescindible, pero conlleva diferentes gastos que deben ser minimizados ya que deben asegurar el manejo de sus registros organizacionales para que sean utilizados de forma efectiva y oportuna.

En este momento de la historia nos encontramos en un mundo cada vez más competitivo, y esto toma más importancia a la hora de que las organizaciones contratan al talento humano, definido por la Fundación Universitaria Iberoamericana (2005), como la capacidad puesta en práctica de una persona (talento individual) o grupo de personas (talento organizativo) comprometidas para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados.

Hoy en día es trascendental estar abiertos a cambios y mejoras; no podemos trabajar mediante procesos obsoletos ya que no responden a la realidad de estos tiempos y, por lo tanto, no podrán llevar a cabo de manera adecuada una buena gestión de la información. El éxito de las grandes empresas responde en gran parte a revisiones y mejoras en sus procesos internos, es decir, detectan entradas y salidas que hay dentro de sus flujos informacionales para garantizar que el proceso mediante el cual transita la información sea el adecuado.

Las características intelectuales y personales (cognitivas y emocionales) hoy en día se relacionan con el desempeño óptimo para el trabajo, las cuales además son observables y medibles. Los conocimientos profesionales, técnicos y de gestión, habilidades innatas o experiencias de aprendizajes, además de aptitudes personales y valores, son competencias esenciales, características que aportan ventaja competitiva para la organización.

Conclusiones

Con base en mi experiencia profesional en instituciones públicas y privadas, es preciso mencionar la interacción continua que hay entre las personas y las organizaciones, su importancia radica en contratar talento humano cuyos perfiles sean multifuncionales y competitivos. Es decir, el recurso humano deberá desempeñar varias funciones de

acuerdo a sus habilidades intelectuales o capacidades para cubrir puntos estratégicos dentro de la organización.

Generalmente, esta recomendación sigue siendo un punto ciego en nuestros países latinoamericanos ya que aún apostamos en seguir adoptando viejas prácticas burócratas que evitan adelantos en este tema. Para ello las organizaciones deberán contar con directrices que tengan clara la misión y el objetivo, además de poseer el capital intelectual adecuado para transformar la información en conocimiento y permear este a los distintos niveles organizacionales. Mientras más certero sea el conocimiento, habrá un mejor panorama del camino.

Es muy claro ver que la gestión de información (conocimiento) ocurre en todos los niveles de la organización, tener bien identificados los flujos por los cuales transita la información, identificar quiénes son los actores principales que se encuentran inmersos dentro de cada proceso, establecer procesos definidos, actualizar y dar seguimiento a los ya establecidos además de contar con el recurso humano adecuado para estas tareas son algunas recomendaciones que puedo sugerir para incentivar el éxito de una adecuada gestión de información (conocimiento), por lo tanto, con estos elementos bien definidos y estructurados, facilitar la toma de decisiones.

Referencias bibliográficas

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

Davenport, T. e. (1992). *Information politics*. Harvard Business Review, otoño.

Flaherty, J. E. (2001). *Peter Drucker: la esencia de la administración moderna*. México: Pearson Educación.

Fundación Universitaria Iberoamericana (2005). *Integración de los Sistemas de Gestión Empresarial*. España: FUNIBER.

López Yepes, J., & Osuna Alarcón, M. R. (2011). *Manual de Ciencias de la Información y Documentación*. Madrid: Pirámide.

Martínez Selva, J. M. (2002). *Marketing de Servicios Profesionales*. Madrid: Prentice Hall.

Ponjuán Dante, G. (2004). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario, Santa Fe, Argentina: Nuevo Paradigma Ediciones.