

Por Dra. Elena Font Granpera  
Dpto Estadística e Informática Facultad de Economía  
efont@fec.uh.cu  
Universidad de La Habana

## La información como un océano...

Durante las dos últimas décadas, muchos sociólogos han reflexionado sobre el cambio histórico que se ha estado presenciando, caracterizado con el término era de la información. Asimismo, hemos sido testigos del desarrollo de la denominada nueva economía que se orienta a partir de transformaciones tecnológicas y organizativas complejas. Este nuevo modelo de organización empresarial —también llamado economía del conocimiento— está determinado por tres rasgos enfocados “en el conocimiento y en la información como bases de producción, como bases de la productividad y la competitividad”.

Tomando en cuenta el espacio vital que ocupa la información, existen dos aspectos sobresalientes en relación con este emergente y dinámico estadio social: el primero, la cantidad de textos que se han escrito sobre él; y el segundo, la pluralidad de denominaciones utilizadas para identificarlo. Esta situación devela el interés que ha despertado en sociólogos, tecnólogos, economistas, informáticos, gestores de información y del conocimiento, hacia temas relacionados con los flujos de información, el análisis de la integración de los datos para conformar la información y su transformación en conocimiento con la utilización de dispositivos informacionales.

La Gestión del Conocimiento tiene como premisa el uso y administración efectiva de la información en la empresa y, con frecuencia, sus elementos se ven de manera aislada. Por consiguiente, se requiere disponer de un sistema de información integrado que interrelacione las llamadas “islas” de información que tienden a aparecer.

Los servicios de información, como parte esencial de la infraestructura para la Gestión del Conocimiento, suministran información, impulsan la generación del conocimiento para buscar soluciones a los problemas que enfrentan las organizaciones, analizan su impacto sobre sus resultados e influyen en el comportamiento de los individuos ante la información.

La Gestión de Información se vincula con la generación y la aplicación de estrategias, el establecimiento de políticas y el desarrollo de una cultura organizacional y social dirigida al uso racional, efectivo y eficiente de la información en función de los objetivos y metas de las entidades en materia de desempeño y calidad.

Las estrategias actuales para la Gestión de Información deben responder a los nuevos tipos de demandas, resultantes de la aparición de tendencias gerenciales más modernas. En la creación de los nuevos sistemas de Gestión de Información, es imprescindible considerar las fuentes de datos, documentales y no documentales, los sistemas informáticos, la cultura de información, los modelos de comunicación, entre otros elementos.

Según los requerimientos de los procesos internos de trabajo y los flujos de información, estos deben propiciar la Gestión del Conocimiento organizacional y la implementación de sistemas de gestión de la calidad para la evaluación de los resultados y los proyectos. Se requiere, además, de la incorporación de nuevos valores a los productos y servicios de información, así como de una diseminación

bien dirigida hacia los individuos y las secciones cuya actividad de generación o aplicación del conocimiento y de toma de decisiones es más importante.

La presente edición de la revista técnica Tono consta de un grupo de artículos que tratan el tema de la Gestión de Información y del Conocimiento en las empresas desde varias de sus aristas principales, las herramientas tecnológicas, la organización lógica y la implementación de estrategias para su integración en los procesos gerenciales. La mayoría de los trabajos que conforman este número se realizaron a partir de algunas de las tesis defendidas en la novena edición de la Maestría en Gestión de Información, auspiciada por la Facultad de Economía de la Universidad de La Habana, la Cátedra UNESCO y la Universidad de Murcia. También fueron invitados algunos de sus profesores como colaboradores especiales. De manera general, estos trabajos ofrecen análisis o proponen soluciones a favor de la Gestión de Información en proyectos o áreas de ETECSA.

Por su estrecha relación con el tema principal y, sobre todo, porque aportan enfoques novedosos para el entorno de las telecomunicaciones y las tecnologías, en esta edición se incluyeron otros trabajos que no formaron parte de las tesis de la Maestría mencionada.

Es incuestionable que la información es un agente importante en la modificación de las conductas existentes en la empresa, su correcta gestión es una herramienta esencial para la toma de decisiones, la formación del personal, la evaluación de los productos, la determinación de los errores y el control de los procesos. El carácter intangible de la información ha hecho que algunos directivos no inviertan los recursos suficientes para las actividades de información. Sin embargo, esta no puede jugar el papel que le corresponde si no se establecen estrategias empresariales que incluyan los recursos y las Tecnologías de Información como elementos estratégicos activos.

En el futuro —más bien, presente— mundo de la información en línea; de Internet como sociedad red; de la imprescindible alfabetización tecnológica; de la capacidad inclusiva, participativa y creativa del mundo 2.0, una de las voces más autorizadas dentro de las Ciencias de la Información, Michael Lesk, afirmó: “(...) si las computadoras hacen del ordenamiento alfabético una habilidad notable, esto puede hacer que los bibliotecarios, o sus sucesores, sean personas más importantes que lo que eran antes. Si pensamos en la información como un océano, la labor del bibliotecario —o del Especialista de Información o Gestor de Información o del Ejecutivo de Información o Chief Information Officer (CIO, por sus siglas en inglés)— en el futuro ya no será más proporcionar el agua, sino guiar el barco”.

Todo esfuerzo en cuanto al estudio en torno al uso correcto de la información es bien recibido, especialmente, cuando se trata de alcanzar resultados más eficientes en el comportamiento de una organización. Con esta edición, la revista técnica Tono se presenta como un atalaya que guía a sus lectores en el acercamiento y el análisis de algunos aspectos sustanciales en el uso de la información en la Empresa, desde el empleo de herramientas informáticas hasta la aplicación de procedimientos lógicos para diagnosticar e implementar una gestión adecuada de este valioso recurso.