

información para la Gestión



Este artículo ha sido editado a partir de la ponencia del mismo título que fue presentada en el VI Taller Iberoamericano de las Bibliotecas Universitarias, Ciudad de La Habana en el 2003. Además, fue aceptada en la IV Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática "CISCI 2005" en Orlando, La Florida.

Por Lic. Mercedes Moreira Delgado

Especialista en Información, Centro de Información, ETECSA
mercy@tel.etcসা.су

Introducción

Todos conocemos que en la actualidad, la información, al igual que el desarrollo de la industria en su momento, se ha convertido en un elemento capaz de rediseñar la estructura económico-social del mundo.

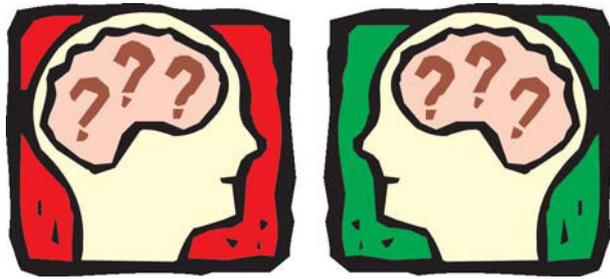
Por otra parte, el acelerado desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, ha afectado en menor o mayor grado, todas las esferas de la sociedad, ha transformado la manera de relacionarnos con el entorno y ha removido teorías y conceptos que parecían irrefutables. Análogamente, la globalización deviene en la interdependencia entre los distintos países del mundo que conlleva a unificar mercados, sociedades y culturas, a través de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global, afectando de conjunto los modos de producción y servicios, lo que le confiere un carácter cada vez más complejo e inestable con un alto ritmo de crecimiento y profundidad de los cambios a los que las organizaciones tienen que adaptarse, innovar y anticiparse, o quedarse atrás.

Son frecuentes las referencias sobre el valor de la Gestión del Conocimiento en las empresas y las organizaciones como recurso indispensable para lograr la ventaja competitiva, aumentar la calidad y la satisfacción de los clientes, así como para desenvolverse en el mercado internacional.

Las empresas realizan grandes inversiones en las compras de tecnologías y en la automatización de los procesos, con el objetivo de optimizar los sistemas empleados; pero a su vez, es esta la causa de que en ocasiones los resultados de la gestión empresarial sean frustrantes, debido a que la aplicación de las tecnologías genera gigantescas bases de datos —a veces en diferentes formatos—, que evolucionan como subsistemas independientes y multiplican los esfuerzos; también se almacenan volúmenes de información dispersa que se solapan unos a otros y, frecuentemente, son incapaces de ofrecer una visión consolidada de la información para la toma de decisiones en la gestión de las empresas.

Por eso la aplicación de las tecnologías debe estar orientada hacia un proceso de cambio dinámico y evolutivo, donde lo más importante son los resultados que las empresas deben alcanzar dentro y fuera de la organización, es decir, las salidas del sistema, porque las entradas deben estar condicionadas por las necesidades cambiantes de las empresas.

El presente trabajo tiene como objetivo interiorizar en la importancia de la organización de la información para la gestión del conocimiento y desarrollo de las empresas cubanas.



La Información

Desde la antigüedad se pensaba que la información era poder; pero fue el desarrollo tecnológico el que le confirió carácter revolucionario a la información actual, pues ha dejado de ser monopolio de unos pocos para enriquecer el acervo de conocimientos de muchos.

La utilización de las tecnologías ha permitido compartir los recursos de información, quebrantar las fronteras geográficas y acelerar los procesos de comunicación, fomentando un nuevo paradigma sin importar clases sociales o diferencia de idioma.

El empleo de las nuevas tecnologías, especialmente de la información, se ha colocado como recurso a un nivel tan o más importante que los activos fijos y financieros, debido a que el valor de estos últimos también está condicionado por el dominio de la información que la empresa tenga de ellos.

Pensar en los recursos humanos y su gestión, demuestra que su valor radica en el cúmulo de información adquirida, procesada, apropiada individual o colectivamente por ellos y que, transformada en conocimiento explícito, se pone en función de una actividad social.

Existen muchas definiciones de información y abundantes contradicciones en los conceptos de Información, Gestión de Información y Gestión del Conocimiento de los que se necesita tener claridad para tratar el asunto de la organización de la información como factor determinante en la gestión empresarial.

Fabián Iliusha Ramírez, autor de *Generación de valor a partir de la administración del Conocimiento*, plantea que (...) “el conocimiento es el sentido que le damos a la información que recibimos”¹.

Puede afirmarse que un conjunto de datos relacionados en un determinado contexto constituye información que tiene sentido o significado, aún sin llegar a formar parte del conocimiento tácito o explícito de alguna entidad individual o colectiva. La

diferencia de este planteamiento está en que cuando la información se relaciona con una actividad humana determinada, adquiere valor en función del cumplimiento de la misma y es incorporada al saber, esto influye en los cambios del pensamiento y la conducta convirtiéndose en conocimiento, entonces, al aplicarse este, recibe la denominación de conocimiento productivo.

En otro artículo, la autora Carlota Bustelo Ruesta en un intento de definición de la Gestión de Información la refiere como (...) “el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades”².

Manifiesta, además, que (...) “En el centro de la gestión de la información se encuentra la gestión de la documentación”³ —la información que queda plasmada en documentos—.

La Gestión de la Información es mucho más abarcadora, va desde el estudio y seguimiento de las necesidades de los usuarios potenciales, hasta el análisis, filtrado y entrega puntual y proactiva de la información, lo que es posible a partir del conocimiento de dicho estudio.

La ausencia de conceptos definitivos en este entorno, sugiere la necesidad impostergable de que sean tratados, analizados y normalizados para su mejor comprensión.

En resumen, sentido o significado no es lo mismo que valor; el primero revela la existencia concreta de algo; el segundo, denota la importancia de la existencia de ese algo para un ente cualquiera, se refiere a la forma en que se refleja en la conciencia ese significado.

Este análisis es la base de la opinión de que la información es un cúmulo de datos relacionados entre sí, que tiene forma y significado en todo momento, sin embargo, su valor está determinado a partir de que es poseída, concienciada y convertida en conocimiento por alguna entidad.

La información transformada en conocimiento es transmitida por el que la posee o convertida en conocimiento productivo, lo que le confiere gran valor para la toma de decisiones en la gestión de las empresas.

Expresado de otra forma: en la gestión empresarial, la información no tiene valor si no es gestada y convertida en conocimiento de la entidad, de manera que se produzca un proceso cíclico y repetitivo: información-conocimiento-información.

Gestión de Información

La Gestión de la Información es un activo intangible que constituye la antesala de la Gestión del Conocimiento, centrada en facilitar y gestionar la información relacionada con el tema de interés, para ser consumida en cualquier medio, momento y lugar. Por lo tanto, puede afirmarse que es la piedra angular del éxito en las organizaciones.

Las empresas requieren información para conocer los estados financieros, la efectividad de sus productos situados en el mercado, sus costos de producción, ganancias, etc. —información interna— e información del entorno del mercado, las tendencias, sus competidores, los clientes, los proveedores, las regulaciones, etc. —información externa— que les permita conocer y satisfacer a sus clientes con inmediatez, efectividad y calidad, asegurando su razón de ser y obteniendo ventajas competitivas sostenibles sobre sus principales competidores a nivel mundial.

Actualmente, disponer de información no es un problema; la dificultad radica en la calidad de la información, entendiéndose por calidad la veracidad, fiabilidad, precisión, puntualidad y pertinencia de la información final que necesita una empresa para la toma de decisiones.

¿Qué puede afectar la calidad de la información?

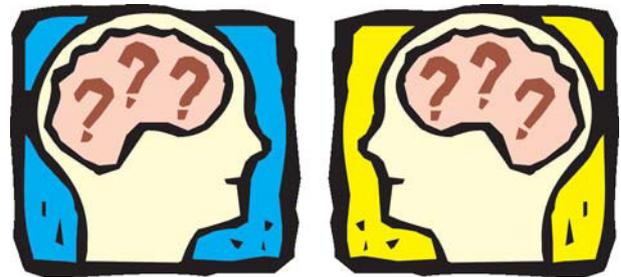
En primer lugar, la explosión de productos de información en diferentes formatos que cada año se publican exige desarrollar métodos y técnicas de identificación y evaluación de fuentes cada vez más precisas para el cumplimiento de la misión y los objetivos de las empresas.

El auge de las nuevas tecnologías de información, como segundo aspecto, ha facilitado los procesos de búsqueda y recuperación de información; pero a la vez ha generado un crecimiento incalculable en la industria de las bases de datos, requiriendo un proceso de selección cada vez más complejo.

Como tercer factor, está el surgimiento de Internet como un importante salto en el tránsito de la creación de una nueva cultura de la información que, si bien ha permitido romper las barreras geográficas, disponer e introducir información, ocasiona que se multiplique la información incontrolablemente, la cual debe pasar por un proceso complejo de selección con la consideración de que no todo lo que se publica tiene

calidad o es confiable, además, a menudo, el contenido es repartido en tres niveles: información blanca, gris y negra, por lo tanto, debe dominarse la fuente para validar su fiabilidad y veracidad y, más aún si está siendo manipulada para la desinformación —uso deliberado de la información para falsear la percepción de la realidad—.

Todo esto afecta la calidad de la información y requiere de esfuerzos para convertirla en información útil para el desarrollo empresarial.



Organización de la Información. Incidencia en la Gestión Empresarial

Los factores antes mencionados conllevan a considerar la importancia de organizar la gran cantidad de información que se genera diariamente, favorecida por la utilización de las tecnologías de la información para convertirla en conocimiento.

Las nuevas tecnologías, al ofrecer acceso a todo tipo de información, pueden constituir una limitante para las organizaciones incapaces de organizar y convertir la información requerida en la solución de los problemas reales y obtener de ella suficientes beneficios tangibles, accesibles y útiles.

La experiencia demuestra que con frecuencia las empresas carecen de la información requerida y en el tiempo preciso en que la solicitan. No son pocas las dificultades que tienen para extraer conocimiento de la colección de datos de sus sistemas de información.

Ernesto Krawchik refiere (...) “Hemos visto muchas empresas con enormes centros de cómputos, grandes equipos y centenares de profesionales dedicados a procesar y almacenar información. La información de algunas de esas empresas nos recuerda el ropero de un adolescente: allí hay de todo pero siempre lo vemos vestido con la misma ropa. Y no es por dejadez; es que al abrir el ropero es imposible encontrar algo allí dentro. La información está, pero nunca pueden utilizarla donde, como y cuando la necesitan”⁴.

Ni las tecnologías de punta o el acceso a Internet, o la creación de Intranets y Extranets pueden resolver estos problemas, si no existe el gestor de información que sea capaz de filtrar y organizar la información en cualquier medio que se encuentre facilitando el acceso a la misma por parte de los usuarios donde se encuentran, entre otros, documentos tan importantes como: las patentes, normas técnicas, literatura técnico-comercial.

Hoy se desarrollan herramientas informáticas para la organización e integración de los contenidos. Entre las que han tenido gran repercusión en la organización de la información, por su incidencia en la toma de decisiones de las organizaciones se encuentran:

-*Data warehouse* —almacén de datos—.

-*Data mining* —minería de datos—.

-Sistemas de Gestión de Información basados en aplicaciones del protocolo Z3950 y muchas otras herramientas.

El *data warehouse*, según algunas fuentes consultadas, surge para ofrecer una solución completa en la gestión, organización y localización de la información porque logra integrar la información que existe desde distintas fuentes o bases de datos, permitiendo que la información pueda moverse con las transformaciones que sean necesarias desde dichas fuentes generando la información corporativa de calidad, a menor costo y mayor flexibilidad ante el entorno.

El *data mining* constituye otra herramienta para la organización e integración de la información en el proceso de localización y recuperación. Según sus defensores, garantiza que sea correcta, en el tiempo correcto y en el formato adecuado por lo que la definen como el proceso optimizado e intermedio entre la información y la toma de decisión.

Las aplicaciones del Z3950 en el ámbito de las bibliotecas y de los centros de información, posibilitan la realización de búsquedas simultáneas a múltiples bases de datos, que con la utilización de una única interfaz de usuario permite recuperar la información, ordenarla y exportar los registros bibliográficos.

En el ámbito actual, los nuevos sistemas de gestión de información, deben girar sobre la organización e integración de la misma, de manera que contribuya a la reducción de los efectos negativos del acelerado desarrollo tecnológico, de la explosión de la

información, y de los constantes cambios sociales, políticos y económicos que ocurren a escala social.

Disponer de una adecuada organización de la información no sólo ahorra tiempo y esfuerzo, sino que en el proceso de Gestión Empresarial, proporciona la información oportuna para una correcta toma de decisiones.

Otros de los medios tecnológicos de gran utilización son las redes locales o Intranets corporativas y Extranets que, si bien pretenden presentar de forma gráfica y atractiva la información necesaria de y para las organizaciones a la que pertenecen, dejan de cumplir su rol si dicha información, aunque esté actualizada, no se encuentra organizada de manera que facilite el acceso a la misma.

Según la doctora Dolores Vizcaya (...) “La organización de la información consiste en la estructura formal que, como resultado de las variables analizadas, dispone, define y coordina las diferentes etapas del ciclo de vida de la información con el propósito de cumplir con los objetivos del sistema”⁵.

Se puede añadir que en los momentos actuales, la aplicación de las herramientas informáticas, requiere un sistema de información organizado que permita tener una visión del comportamiento futuro más probable, lo que incide en la preparación continua de las organizaciones en un entorno de frecuentes cambios.

Es primordial que se desarrollen por parte de los sistemas de información de las organizaciones, estrategias que garanticen:

- ♦ La organización e integración de los datos que permita fluir la información según se genera.
- ♦ El almacenamiento y recuperación de la información con la utilización de un lenguaje controlado y conocido por los usuarios.
- ♦ Acceder a las fuentes de información sintéticas completas, confiables, precisas o exhaustivas, según sea la necesidad y confidencialidad requeridas.
- ♦ Disponer de condiciones para medir los resultados a partir de los datos, información y conocimiento dentro y fuera de la organización.
- ♦ Disponer de la información, tanto a los directivos para la toma de decisiones como a todos aquellos niveles que se desempeñen en el desarrollo de la organización y necesiten de ella.
- ♦ Obtener conocimiento de la realidad que permita actuar con gran seguridad. Tener la

capacidad de transferir la información rápida y eficazmente.

- ♦ Acortar los tiempos en los proyectos de planeamiento.
- ♦ Optimizar los procesos, con el incremento de la productividad.
- ♦ Utilizar en mayor grado los recursos existentes dentro de la organización.
- ♦ El sistema de información de una organización debe ser organizado, distribuido y concurrente al mismo tiempo, es decir, un sistema de información integral.

Importancia de la organización de la información para las empresas cubanas

La globalización de la economía junto a la globalización de la información impide la equidad entre los países. Los que se encuentran en vías al desarrollo tienen una gran desventaja en cuanto al desarrollo tecnológico, pero esta no puede constituir una limitación para expresar el desarrollo de un país y Cuba es un ejemplo de ello.

En última instancia, no son los medios, sino la información seleccionada, depurada y organizada que, utilizando los medios tecnológicos, se pone en función de los objetivos y estrategias de cada empresa, venciendo las dificultades y restricciones que les impone el proceso de globalización.

He aquí el valor estratégico de poseer la información organizada desde su primer proceso de selección hasta su recuperación y, de preparar a nuestros profesionales en función de una visión sistémica de todos los procesos inherentes a la Gestión de Información.

En las empresas estatales cubanas se ha hecho extensivo el sistema del perfeccionamiento empresarial cuyas bases generales constituyen la guía y el instrumento de dirección para que las organizaciones empresariales puedan realizar las transformaciones necesarias con el objetivo de establecer las políticas, los principios y los procedimientos que propendan al desarrollo de la iniciativa y la creatividad para lograr la máxima eficiencia, eficacia y competitividad en su gestión.

Todas las medidas organizacionales que se puedan adoptar, tienen que guardar la necesaria integridad. La empresa es un sistema que debe actuar como un todo.

El perfeccionamiento empresarial es un proceso de mejora continua que deberá conducir a la contri-

bución de la información gestada para que la innovación tecnológica y la actividad de gestión tecnológica se conviertan en éxito en la empresarial.

La información organizada debe estar presente como un elemento básico en el diseño de las estrategias de la innovación tecnológica y en las acciones que se deriven.

No se puede concebir un Sistema de Información con calidad si no contempla entre sus indicadores la organización de la información.

En este marco, los sistemas de búsqueda y recuperación resultarán siempre efectivos y eficientes en la Gestión Empresarial, de acuerdo con las exigencias y características del sistema en el que está insertado.

Algunas de las ventajas competitivas resultantes que benefician a todas las organizaciones pudieran ser:

- ♦ Incremento de los niveles de satisfacción del cliente.
- ♦ Elevación de la tasa de crecimiento oferta / demanda.
- ♦ Incremento de la participación en el mercado.
- ♦ Reducción de los costos por servicios y productos.
- ♦ Incremento del índice de empleados satisfechos.
- ♦ Incremento cuantitativo / cualitativo de las comunicaciones.
- ♦ Elevación de los niveles de impacto por producto.
- ♦ Incremento del índice de motivación.
- ♦ Crecimiento de la base del conocimiento.
- ♦ Reducción de los tiempos de respuesta a demandas.

En Cuba, se cuenta con la Asociación Nacional de Innovadores y Racionalizadores que tiene carácter excepcional porque integra a todas las capas de la sociedad en la búsqueda de soluciones a los problemas, lo cual obliga a recapacitar en cuánto puede ayudar una buena gestión de información a desarrollar el potencial humano y la competitividad de las empresas.

En las empresas e instituciones cubanas debe dársele toda la importancia que merece a la organización de la información y afirmar la idea de que donde quiera que esta se genere, necesita del gestor de la información que la someta al tratamiento necesario para hacerla pertinente, asimilable y accesible.

Una respuesta proactiva y rápida para colocar a las empresas en el mercado nacional o internacional y obtener éxito en la satisfacción de los clientes, sólo es posible con el desarrollo de una estrategia de gestión y organización de información, cuyos procesos deben estar normalizados pues constituye un factor determinante en la Excelencia Empresarial.

Conclusiones

En la nueva sociedad de la información, la Gestión del Conocimiento y la Información tienen un alto valor para las empresas y organizaciones. Son aceptadas unánimemente como recurso indispensable para ampliar la competitividad de los empleados, aumentar la calidad de los servicios y la satisfacción de clientes.

Como consecuencia lógica, las organizaciones realizan grandes inversiones en la compra de tecnologías y la automatización de los procesos, que facilitan el acceso a la información y generan, a la vez, otros problemas que degradan la calidad de la misma: saturación de información entre las que se encuentra información valiosa pero también desechable, no confiable o insegura, no pertinente en la recuperación y muchas otras.

Para resolver estos problemas acrecentados por el desarrollo tecnológico, es fundamental que en las empresas se tracen estrategias que garanticen la utilización de herramientas informáticas a favor de la organización e integración de la información, tanto interna como externa, lo que permitirá adquirir la información precisa y con calidad en el momento, forma y lugar que se necesite.

Un sistema de información organizado garantiza la competitividad de las organizaciones cubanas, apoya el Perfeccionamiento Empresarial en el país y contribuye a que la innovación y gestión tecnológica se transformen en el éxito de la Gestión Empresarial. 

Citas

¹ F. Ramírez. "Generación de valor a partir de la administración del Conocimiento". UNAM (2002). Disponible en: <http://www.gestiondelconocimiento.com> (Consultado: 05-01-2004).

² C. Bustelo y R. Amarilla. *Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información*. Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio histórico, vol. VIII, no. 34 (2001): 226-230.

³ *Ibidem*

⁴ E. Krawchik. "¿Información? ¿Qué información? Líderes del tercer milenio" (2002). Disponible en: <http://www.angelfire.com/journal/medimarket/informacionEmpresa.html> (Consultado: 15-01-2004).

⁵ A. Vizcaya. *Organización de la información*. Rosario, Argentina: Nuevo Paradigma, 1997, págs.163-188.

Bibliografía

Bustelo, C. y Amarilla, R. *Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información*. Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio histórico, vol. VIII, no. 34 (2001): 226-230.

Krawchik, E. *¿Información? ¿Qué información? Líderes del tercer milenio* (2002). Disponible en: <http://www.angelfire.com/journal/medimarket/informacionEmpresa.html> (Consultado: 15-01-2004).

Ramírez, F. "Generación de valor a partir de la administración del Conocimiento". UNAM (2002). Disponible en: <http://www.gestiondelconocimiento.com> (Consultado: 05-01-2004).

Vizcaya, A. *Organización de la información*. Rosario, Argentina: Nuevo Paradigma, 1997.

