

Organización de la información: un factor determinante en la gestión empresarial

Lic. Yuniet Rojas Mesa¹

Resumen

La gestión de la información y el conocimiento es actualmente una actividad estratégica para el éxito de las empresas. Se exponen algunas reflexiones sobre la importancia de la organización para la gestión de la información en el entorno empresarial, así como sobre el lugar que ocupa el profesional de la información, tanto en la organización como en la gestión. Finalmente, se presentan algunos de los beneficios que genera una adecuada gestión de la información y el conocimiento en las organizaciones.

Descriptor (DeCS): GESTION DE RECURSOS; CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN/organización y administración;

Descriptor (DeCI): GESTION DE LA INFORMACIÓN/estrategias; GESTION DE LA INFORMACIÓN/organización y administración; GESTION DEL CONOCIMIENTO/estrategias; GESTION EMPRESARIAL

Abstract

Information arrangement is nowadays a strategic activity on enterprise success. Some considerations on the importance of organization for information management in enterprise environment as well as the place that information professional occupies in it are exposed. Some benefits provided for a suitable information management in organizations are presented.

Subject headings (DeCS): RESOURCES MANAGEMENT; INFORMATION SCIENCE/organization and administration

Subject headings (DeCI): INFORMATION MANAGEMENT/strategies; INFORMATION MANAGEMENT/organization and administration; KNOWLEDGE MANAGEMENT/strategies; ENTERPRISES MANAGEMENT

El fenómeno de la explosión de la información se inicia con el auge de la imprenta. El número de manuscritos había crecido considerablemente desde el surgimiento de las universidades. Pero no es hasta que aparece y se multiplica el uso de la imprenta que el libro impreso y otras fuentes de información, adquieren su crecimiento exponencial.

Los científicos tenían por costumbre comunicar sus experiencias y observaciones en ferias y cartas, pero, para el siglo XVII, se estableció como vehículo de la comunicación científica, las revistas. El surgimiento de esta nueva fuente de información también provocó un aumento de la circulación de documentos impresos.

Algunas corrientes del pensamiento, como el romanticismo y la ilustración, fomentaron movimientos literarios, pero no es hasta la revolución industrial de la década del 90 del siglo XIX, que las patentes y otros documentos propios de este y de los negocios vuelven a provocar otro aumento importante de la documentación.

La segunda revolución industrial impulsó con sus innovaciones una particular relación entre ciencia y técnica. A su vez, la industria sufrió un vuelco sustantivo. Así, nació el interés de la industria y de los hombres de ciencia por la información novedosa y útil; ello provocó un nuevo aumento de la masa documental. Por tanto: obtener información se convirtió en una necesidad no sólo de la ciencia y la técnica, sino también de la industria y la economía de ese fin de siglo.

La creación del Instituto Internacional de Bibliografía (hoy FID), como resultado de estas circunstancias, es un intento por responder a esta nueva situación.

Hacia finales del siglo XIX, comenzaron a observarse importantes fenómenos dentro de la documentación. La vida media de los documentos se redujo de forma considerable. Pedieron terreno las bibliografías universales y retrospectivas. Se necesitaba de centros que tuvieran a su disposición información actualizada y de utilidad práctica inmediata. El hombre de finales de este siglo XIX tenía nuevas necesidades, que por sus características la biblioteconomía ni la bibliografía (ubicada dentro o fuera de ésta) podía resolver.

Terminada la Segunda Guerra Mundial, los Estados Unidos se erigieron como potencia dominante a escala mundial, mientras que el resto de las potencias capitalistas y la antigua URSS quedaron debilitadas. La guerra había demostrado el doble uso de la ciencia, ambos decisivos para el desarrollo y la seguridad nacional. Las dos guerras mundiales favorecieron el desarrollo científico. Se impulsó el desarrollo de varias disciplinas, por ejemplo, la física, la teoría de la información y la logística, la automatización, la navegación aérea y marítima; también se inauguraron nuevas profesiones como la cibernética, la biónica... y nuevas tendencias en la ciencias sociales. Con la segunda guerra mundial, se demostró la necesidad de un acceso efectivo a la información; se dirigió la atención sobre la recuperación de la información y la creación de nuevos métodos de organización bibliográfica y tratamiento, en general, de la masa documental.

En la década de los 60, con la introducción de la computadora se produjo un salto en la producción documentaria equivalente al ocurrido cuando se estableció la imprenta de caracteres móviles. *Moreira* al respecto planteó: "Como la máquina de vapor actuó de motor en la revolución industrial, la computadora movió los engranajes de una nueva era",¹ permitió al hombre trazarse nuevas metas en este campo.

Se desarrollarían más tarde: las bases de datos y sus sistemas de gestión, los traductores automáticos y toda una amalgama de aplicaciones lingüísticas.

Sucesivamente se digitalizó la información impresa y hoy coexistan ambas. Las conjeturas sobre el fin del impreso se quedaron solo en posibilidad irreal, el crecimiento del consumo de papel tal vez sea el indicador más importante en este sentido.

La década de los años 90 del siglo XX, como si la historia quisiera repetir su influjo 100 años después, volvió a convertirse en una década de impulso para el fenómeno de la explosión de la información. Internet generó un caos informacional sin precedentes, las industria editorial se democratizó a niveles antes insospechados, cada día se aparecen millones de nuevas páginas, y ni siquiera los potentes robots de Google, Yahoo, Altavista o los integradores como Copernic, son suficientes para la indización de la información publicada en Internet. Por poner solo un ejemplo, un buscador como Google, con sus millonarias respuestas a cualquier solicitud de información, se plantea que sólo indiza el 12 por ciento de la información disponible en Internet, y tarda alrededor de 6 meses en darle la vuelta al mundo para indicar nuevas direcciones.

La explosión de la información es el origen de muchas tendencias dentro del campo de la información, y de ella depende hasta la propia existencia de quiénes se encargan de su procesamiento, entre otras actividades. Aunque es un problema multidisciplinario, a los especialistas en información les compete buena parte de la búsqueda de los métodos para enfrentarla.

Encontrar la información pertinente, añadirle valor para diferenciarla de la que puede encontrar el usuario común, analizar la información que generan las fuentes personales y los flujos documentales, es una misión de los especialistas en información dentro de este universo creado por el hombre.

Por ello, la gestión del recurso "información" en el siglo XXI, o desde la década del 80 del siglo XX, para ser más precisos, se impone como una función esencial de la ciencia de la información. Se trata de una revolución basada en la información, porque los avances tecnológicos actuales permiten procesar, almacenar, recuperar y comunicar información en cualquiera de sus formas (voz, textos, imágenes) sin importar la distancia, el tiempo o el volumen, información.¹

La información y el conocimiento como factor de éxito en el entorno empresarial

Como se ha dicho, la explosión de la información constituye para muchos un problema y no sin razón es que surgió el término "infoxicación", precisamente para referirse a dicho fenómeno desde la perspectiva del usuario. Es difícil para un individuo común sentirse rodeado de información, no disponer de las herramientas necesarias que viabilicen su consulta y, sobre todo, decidir cuál es realmente útil y reúne los requisitos de calidad necesarios. El tiempo para decidir y utilizar la información que responde a sus necesidades y exigencias se prolonga más de lo planificado. El problema entonces está en la calidad y en la visibilidad de la información y no en su cantidad.

En el ambiente empresarial es cada día más común la incertidumbre de sus directivos para tomar decisiones adecuadas y que sean proporcionales en eficiencia y eficacia. En las propias organizaciones, se existe una dispersión de datos e información que, en ocasiones, duplica tareas y hace imposible su recuperación por parte de quienes la necesitan en el momento oportuno.

Hoy, un buen número de empresas presentan estructuras obsoletas e inadecuadas para atender, con suficiencia, los requerimientos actuales. Muchos directivos perciben desorganización de la información en su empresa, pero no interiorizan aún la necesidad de implementar un sistema de gestión de información. Urge la apertura de estructuras para la incorporación del conocimiento, el aprovechamiento inteligente de las oportunidades que ofrece el entorno; la creatividad y la innovación son las únicas fuentes de diferenciación y factores competitivos por excelencia.

En la nueva sociedad de la información, en la que vivimos, es evidente el valor de la gestión de la información para las empresas y las organizaciones, un factor esencial para su éxito. Sus productos son indispensables para aumentar la competitividad, mejorar la calidad de los productos y servicios, procurar la satisfacción de los clientes y desarrollar un fructífero mercado.

El desempeño satisfactorio de las organizaciones en la sociedad de la información está determinado por su capacidad para crear valores a partir de la solución de los problemas y retos que plantea el entorno, mediante la identificación y perfeccionamiento de los flujos de información útiles mediante la gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento se ocupa precisamente de la identificación, captura, recuperación, presentación y transmisión de los datos, informaciones y conocimientos de la organización. La información puede captarse, tanto desde el interior como del exterior de la empresa.² El objetivo es que el conocimiento que reside en la organización pueda utilizarse por aquellos que lo necesitan para actuar de manera adecuada en cada momento.

Una organización que aspire a competir con éxito, debe ser una organización que aprenda; debe, también, revelar los procesos que le permitan incorporar a su actividad, la información pertinente y relevante que posee. Está obligada a aplicar, con creatividad e iniciativa, las experiencias y saberes que le ofrecen, en primer lugar, sus propios trabajadores, sus proveedores, los grupos de interés y los clientes es decir, la sociedad en su conjunto y más específicamente aquellos sectores en los que dicha organización opera.

Los procesos de descripción, análisis y representación de la información, así como las nuevas tecnologías asociadas a ellos, adquieren, en estas circunstancias, un sentido trascendente: más que simples medios para la obtención de resultados debe considerárseles como herramientas que contribuyen al desempeño, al aprendizaje individual y colectivo, así como a la construcción positiva de la empresa, en función de obtener utilidades y crear los valores propios de la organización.

Las empresas líderes son actualmente aquellas que, dentro de sí, gestionan conocimiento y mejoran su

capacidad de aprendizaje. El conocimiento en una organización es mucho más que simples datos e información, es el recurso de los individuos y grupos para tomar decisiones y por ello, uno de sus principales activos estratégicos. Administrar el conocimiento en una empresa significa detectar, organizar y difundir el conocimiento existente en la organización y colocarlo a disposición de sus usuarios.

El conocimiento puede ser explícito -cuando está plasmado en documentos, procedimientos, bases de datos de información, etc. o tácito - cuando forma parte de la experiencia de los individuos que trabajan en la empresa. Una empresa con experiencia en la administración de conocimientos se preocupa por convertir el conocimiento tácito en explícito y, para ello, lo organiza y lo pone a disposición de todos de manera comprensible.³

Administrar el conocimiento en una organización no es una cuestión simple, e impone retos importantes a los profesionales de la Información. En este nuevo entorno, es necesario nutrirse de herramientas totalmente diferentes y apropiarse de un espacio. Son muchos los modelos, establecidos por las compañías informáticas o de software, para la gestión de la información y el conocimiento en ambientes empresariales que sugieren sólo infraestructuras tecnológicas, software para el manejo de datos y redes, que faciliten la comunicación entre directivos y empleados, ellos no conciben, como elemento necesario, los recursos humanos, los especialistas en información.

Así ocurre, con mucha frecuencia, que las herramientas informáticas (lo tangible) se confunden con una parte importante del contenido (lo intangible o la información en sí misma).⁴

Desde nuestra perspectiva, creemos que son necesarias soluciones híbridas que involucren el recurso humano especializado y las tecnologías de información para la ejecución de procesos específicos, que van desde el análisis y representación de la información hasta la automatización de distintas actividades como la descripción, el almacenamiento y la recuperación. De esta manera, se propicia la creación y uso del conocimiento en el contexto de la organización, la tecnología interviene para facilitar el acceso a las fuentes de conocimiento explícito y el especialista en información utiliza sus herramientas propias para seleccionar, analizar, representar, sintetizar y facilitar el acceso al conocimiento.

Para ello, existe un conjunto de modelos específicos. Sin embargo, la estrategia más adecuada es tomar de cada uno, su parte positiva de acuerdo con la peculiaridad del caso que se trate y las necesidades particulares de cada organización. La implementación de un sistema de gestión de conocimientos en la empresa debe contemplar cuatro elementos básicos:⁴

1) Gestión de la documentación interna

Habitualmente se identifica con necesidades de gestión documental que pueden presentarse como:

- Imposibilidad de encontrar los documentos necesarios en el momento oportuno.
- Saturación de espacios físicos con documentos "supuestamente" necesarios.

- Necesidad de un sistema de gestión de documentos electrónicos.

2) Arquitectura de contenidos Internet/intranet

En el diseño o rediseño de las intranets empresariales, los empresarios se percatan de que la intranet de la empresa no puede limitarse a un pequeño periódico de anuncios en el que se publican algunas noticias, normas y manuales.

3) Estrategias para la gestión de la información y el conocimiento

La alta dirección de la organización necesita de una visión global de sus sistemas y políticas de información para la toma de decisiones estratégicas en el marco empresarial.

4) Gestión de recursos de información externa

Suele provenir del gestor de la información y su objetivo es facilitar un correcto acceso a las fuentes. Es frecuente encontrar territorialismo en el uso de la información, cada departamento consume sus recursos y fuentes de información. Con ello, se multiplican los esfuerzos y costos para su obtención. Los servicios de información ayudan al cliente a seleccionar y difundir la información necesaria para los objetivos de la organización.

Estas necesidades están condicionadas por el importante cúmulo de información que rodea a la empresa y de la que no puede aislarse para establecer sus metas, objetivos, mercados, etcétera. Implica la información del entorno en el que suelen establecerse dos niveles de análisis: uno, social o general (con información ambiental general) y otro, para tareas específicas (información ambiental específica).¹

El primero afecta por igual a todas las organizaciones de cualquier sistema social, el segundo es aquel que influye sobre ellas de un modo más directo. Al respecto, algunos autores han identificado variables específicas que inciden en cada entorno.

La información ambiental general es aquella que su relación con la organización es más remota, con ella no se relaciona a diario, pero debe observarse con sistematicidad porque puede incidir en los cambios, políticas y estrategias de la empresa a mediano o largo plazo. Pueden ser nuevas normas de comportamiento de la sociedad, el nivel de alfabetización social, las nuevas disposiciones constitucionales, el marco económico general, entre otras.

La información ambiental específica es aquella que la empresa toma o analiza de su entorno más cercano, la que se encuentra en el escenario inmediato de actuación para la organización y que incide directamente en la definición de sus políticas y estrategias. *Laudon y Laudon*, citado por *Paños Álvarez A*,¹ enumeran seis de estas variables, que se considera importante citar, ellas son: clientes, proveedores, distribuidores, financiadores, reguladores (autoridades públicas) y competidores.

No sólo la información externa es importante para la empresa. Dentro de una organización, se genera constantemente un importante flujo de información y conocimiento, que se manifiesta como un recurso intangible; ellos son especialmente valiosos para la empresa, porque son difíciles de imitar. Resultan difíciles de adquirir, no se encuentran en ningún mercado y crecen, con el paso del tiempo, mediante un proceso de acumulación interna dentro de la empresa. Por esto, pueden sustentar ventajas competitivas de manera sostenible en el tiempo, porque es difícil que los competidores puedan copiarlos a corto plazo.

Bueno, citado por *Paños Álvarez A*,¹ clasifica esta información, según la naturaleza de los datos, en: información interna para la toma de decisiones y para la comunicación y coordinación de los individuos, así como de las actividades de la empresa.

Organización de la información y el conocimiento en el entorno empresarial

Un elemento clave en la gestión del conocimiento es una correcta organización de la información, porque ambas actividades se encuentran estrechamente relacionadas. El conocimiento se construye a partir de la información recibida, y esta última se manifiesta como conocimiento explícito en el entorno empresarial mediante disímiles formas, por ejemplo: mensajes, informes, circulares, normas, manuales de procedimiento, estudios de mercados, bases de datos, etc. Los sistemas de gestión documental que se ocupan de su gestión son, por tanto, fundamentales.

Pero, cuando se trata del conocimiento tácito, entonces son los especialistas en información quienes deben contribuir para la conversión en explícito, al propiciar el contacto humano entre los que lo poseen y los que necesitan. El intercambio puede fomentarse mediante la organización de reuniones técnicas de trabajo, eventos científicos, intercambios de conocimientos, creación de bases de datos de expertos y listas de discusión, etcétera.

El desarrollo de estos nuevos cometidos ha supuesto una evolución en la misión y objetivos de los profesionales de la información. La gestión del conocimiento explícito es un proceso cíclico, en el que cada subproceso realiza transformaciones, agrega valores a la información y se complementa con los siguientes (figura). En cada proceso, está presente la organización y la representación de la información para posibilitar la generación de nuevos conocimientos e información de modo eficaz.

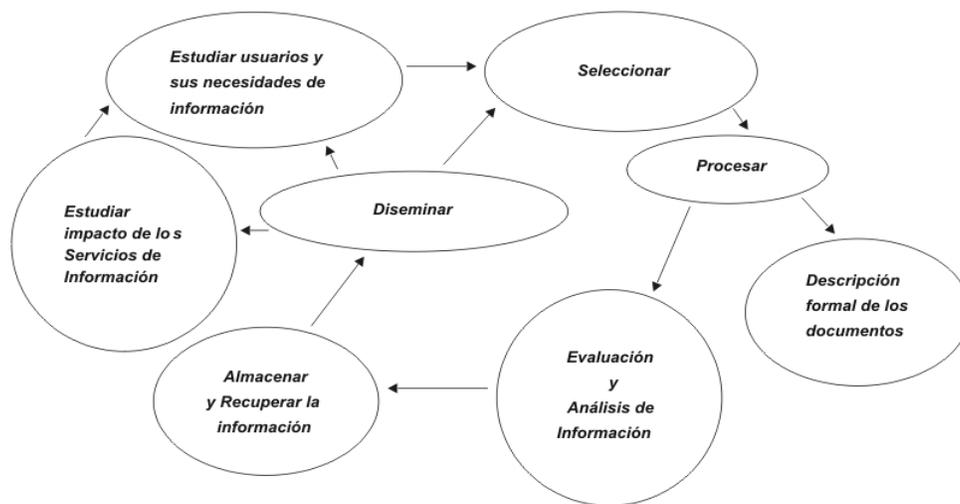


Fig. Tareas básicas del profesional de la información para la gestión y organización del conocimiento explícito.

Fig. Tareas básicas del profesional de la información para la gestión y organización del conocimiento explícito

La selección es el proceso mediante el cual el especialista debe identificar la información pertinente y relevante para la empresa y que es necesario incorporar al sistema. Para ello, es necesario considerar la comunidad de usuarios, las temáticas, las tecnologías disponibles, la tipología de fuentes, así como la misión, objetivos y metas de la organización.

Para un mejor desarrollo de este y los demás procesos que dependen del especialista en información, se impone un conocimiento de la realidad empresarial, una familiarización con sus costos, eficacia, eficiencia, procesos y políticas, tanto empresariales como de comunicación, como punto de partida para entender primero la organización y garantizar después su oportuna participación en la estrategia institucional.

La descripción de los documentos desde el punto de vista formal obedece a la necesidad de crear puntos de acceso para la búsqueda y recuperación de los materiales con los que es necesario trabajar. En ella, el especialista deberá procurar nuevos modos de descripción y análisis documental, que representen transparente y objetivamente las estructuras, contenidos y que faciliten los puntos de acceso. Estas técnicas deben proyectarse más allá de las normas establecidas para el trabajo específico de las bibliotecas y centros de información. Pero, no deben perderse de vista las posibilidades de apoyo que pueden brindar los formatos establecidos para estos fines. Puede ser necesario que estas técnicas, previstas para el trabajo específico de empresas, se despojen de la inflexibilidad, de la duplicidad de información que generan, de la acotación de detalles irrelevantes a los usuarios y de otros males que suelen padecer los tradicionales formatos de descripción bibliográfica.

Otra tarea difícil pero importante, es exigir uniformidad o establecer requisitos mínimos esenciales para la elaboración de los documentos que se generan en el entorno empresarial: informes, circulares, controles u otros. Ello, permitirá al especialista en información, simplificar y racionalizar los métodos y técnicas a utilizar en el procesamiento, unificar los productos, acelerar los procesos e intercambiar

información con otros ambientes.

El análisis y evaluación de la información, por su parte, es una tarea medular para los especialistas de la información y, en su consecución, se necesita agudeza de criterios y técnicas eficientes.

Los profesionales de la información debe realizar el análisis y la evaluación de la información, seleccionar la información necesaria dentro y fuera de la empresa, analizarla, compararla e integrarla en función de cada área y conseguir que cada trabajador o ejecutivo disponga de la información que requiere para el ejercicio de sus funciones.

El análisis de información es decisivo para la interacción con aquellos profesionales implicados en la dirección, que tienen ante sí la responsabilidad de la toma de decisiones. Ellos requieren información representada gráficamente, análisis comparativos, síntesis, análisis de contenido, resúmenes y servicios a la medida, que garanticen la certeza de sus determinaciones, la transparencia en sus consultas, el despeje de ruidos e incertidumbres para su veredicto. Al mismo tiempo, necesita estar actualizado del quehacer cotidiano interno y externo de la empresa; sólo así, es posible liderar la organización, enlazar grupos de trabajo o centralizar y difundir información en la compañía.

En el entorno empresarial, el análisis de la información debe ir mas allá de la simple recopilación y lectura de textos para llegar hasta la interpretación proyectiva; ello significa que, el análisis debe ser constituirse en actividad intelectual que emplee métodos y procedimientos capaces de discernir lo principal de lo accesorio y lo trascendental de lo pasajero o superfluo. El producto resultante de este análisis debe presentarse en un lenguaje sencillo, legible, exhaustivo, coherente, directo, sin ambigüedades y con un orden lógico que resista cualquier crítica o duda, especificar claramente lo que se sabe, lo que no se sabe y las opciones respecto de lo que podría suceder en el futuro. Debe ser, además, veraz y profundo, adaptarse a necesidades de los usuarios a quienes se dirige, considerar el contexto en que se realiza y los objetivos funcionales que se persiguen con estos productos, así como integrar la información interna y externa concerniente a la institución para que el producto terminado constituya un soporte directo a la toma de decisiones

Deben los especialistas en información evaluar e indicar el mejor momento u oportunidad para una decisión, así como agregar valor a sus análisis a partir de la integración de informaciones aparentemente inconexas y presentar la información como un todo único.

Una herramienta importante para un analista de información es el mapeo de tendencias para obtener información alternativa útil a la toma de decisiones y la elección del rumbo más conveniente para el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Un factor a considerar es la brevedad o urgencia con que la información debe analizarse y colocarse a disposición de los usuarios, pero este factor no puede ser el causante de salidas incompletas, análisis y evaluaciones superfluas o servicios de poca calidad.

En cuanto al almacenamiento y recuperación, planificar la organización de una intranets coherente y útil para la empresa, que contemple el sistema de gestión documental, es un punto esencial en la actividad del especialista en información a la hora de organizar la información y es clave para el éxito del proyecto. Su tarea consiste en concebir una visión integradora de la información, que comprenda a la totalidad de los elementos que confluyen en la intranets (datos, documentos, sistemas informáticos, cultura informacional, comunicación, estudios de mercados...) y deberá adaptar los procesos internos a los necesarios flujos de información, tomar posiciones, así como adoptar estrategias en el entorno de la intranets para la implementación de un modelo para la gestión del conocimiento.

La adecuada calidad de la presentación, su claridad y la conservación de la información puede lograrse con el uso de las redes y depósitos lógicamente ordenados: páginas que faciliten el acceso y la recuperación de la información necesaria a cada usuario, portales web que enlacen de manera coherente la información que cada área o dependencia genera, cuyo alcance no sea solo el de un portal de noticias y estructura de la empresa, sino un sitio de acceso, donde se establezcan espacios de información, actualizaciones constantes y se organicen y representen orgánicamente los contenidos. Ésta es una opción accesible y aplicable para aquellas empresas que dispongan de la tecnología necesaria.

Otra herramienta útil en la organización y representación del flujo de información organizacional son los poderosos sistemas de bases de datos que posibilitan la localización, recuperación y almacenamiento de miles de documentos de manera sencilla y en poco tiempo. Estos documentos, bien descritos, pueden recuperarse desde cualquier punto de la intranets y en el momento necesario. Permiten, al mismo tiempo, una administración sistemática, así como el establecimiento de criterios de almacenamiento y conservación acordes con el dinámico ambiente empresarial.

Para una lógica y eficiente recuperación en estos sistemas, se impone el uso de lenguajes documentales bien estructurados y adecuados al entorno empresarial particular de cada organización. Ellos deben reducir las ambigüedades, facilitar la búsqueda y la recuperación por combinaciones de términos, una indización flexible y de fácil comprensión para el usuario, una rápida actualización, así como posibilitar la elaboración de estrategias de búsquedas simples, donde pueda combinarse una gran cantidad de relaciones cognitivas; en resumen: concebidos a la medida del usuario. Muchas investigaciones demuestran que la búsqueda por materias es la más utilizada.

Vale señalar que cualquier sistema de información, con independencia del marco donde se sitúe, debe antes de concebir su estructura y funcionamiento, estudiar con detenimiento las necesidades de sus usuarios potenciales, establecer sus peculiaridades y capacidades, nivel de conocimiento, fines de la información, cómo y cuándo la desea. Con ello, pueden, entonces, determinarse las prioridades, concebir la forma de organización y representación de la información, diseñar servicios a la medida, utilizar y distribuir mejor los recursos disponibles en beneficio de sus usuarios e incidir de manera más efectiva en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. Se debe identificar, categorizar, agrupar y estudiar a la comunidad de usuarios con el objetivo de ofrecer productos y servicios verdaderamente relevantes y pertinentes, con vistas a lograr una verdadera comunicación entre suministradores de información y destinatarios.

La diseminación de la información no es un aspecto menos importante. El profesional que se desarrolla en este campo debe ser capaz de determinar los flujos de información en la organización, las salidas de cada proceso, los usuarios de cada salida y los requerimientos informacionales de cada uno. Con esta visión, puede organizarse la información, administrar el acceso al conocimiento, posibilitar que cada usuario obtenga una perspectiva personalizada de la información en función de sus necesidades reales, sus funciones y nivel en la toma de decisiones.

La empresa podrá administrar mejor sus activos organizacionales y será más eficiente al diseminar mejores prácticas e información, reducirá el tiempo de desarrollo de los nuevos productos y generará un ambiente de trabajo cooperativo, informado e inteligente.

Un complemento significativo para una mejor entrega de los productos y servicios de información es la implementación de mecanismos de control y evaluación. Medir el impacto que producen en el entorno empresarial será vital para reevaluar procedimientos y tareas. Conocer cómo influyen los servicios en el comportamiento organizacional, cuánto enriquecen el capital intelectual y el aprendizaje organizacional, cómo mejoran la toma de decisiones y el capital humano es esencial para el trabajo de información, con ello es posible saber si se apoyan de veras los objetivos de la organización y cuan acertadas son las acciones de información. La falta de retroalimentación limita la eficiencia de los servicios. Se ha de ser usuario de los propios servicios. La información que ellos suministran mediante encuestas, entrevistas, estadísticas de uso, medidas de indicadores de calidad, hablaran sobre su nivel de satisfacción, utilidad y relevancia.

Los profesionales de la información deben estar preparados para asumir con eficiencia el reto de la organización, así como de la gestión de la información y el conocimiento en el ambiente empresarial, para salir del ambiente tradicional de las bibliotecas y centros de Información y enfrentarse a entornos más dinámicos y cambiantes.

"..... ¿quién mejor que un bibliotecario o un documentalista puede comprender los problemas referidos a las estructuras clasificatorias, taxonomías, lenguajes de indización, metadatos, etc., que surgen en cualquier proceso de tratamiento masivo de la información y el conocimiento? ¿Quién puede conocer mejor las técnicas aplicables al diseño de sistemas para la gestión documental, sobre políticas de preservación de documentos y conocimientos, que los profesionales de la archivística que han realizados esas tareas y han desarrollado instrumentos particulares durante siglos? ¿Quién conoce mejor las claves, necesidades y comportamientos de los usuarios de la información que los profesionales que le han prestado servicio en bibliotecas, archivos o centros de documentación? ¿Quién conoce la problemática de las grandes bases de datos de información desestructurada mejor que los documentalistas, que desde los principios de la explosión de la información científica y técnica han participado directamente en la creación de los grandes repositorios de información especializada?"⁴

Beneficios esperados con la gestión de la información en las empresas

Entre los principales beneficios que pueden esperarse de una adecuada gestión de la información en las

organizaciones, se encuentran:

- Disponer de la información necesaria en el momento oportuno.
- Colocar a disposición de todos los miembros de la empresa recursos de información generados dentro de la propia empresa, necesarios para el desarrollo de las tareas cotidianas
- Integrar y administrar la información interna y externa como un todo para facilitar la toma de decisiones más eficientes
- Crear una estructura organizativa que garantice y facilite la comunicación entre sus miembros
- Desarrollar una cultura empresarial de coordinación entre los individuos en la empresa.
- Reducir los costos de la administración de documentos.
- Mejorar la respuesta a los clientes, suministradores, distribuidores y a quienes financian la empresa.
- Generar productos más innovadores y menos costosos, a partir del aprovechamiento de las experiencias y de la información que reducirá el trabajo.

Referencias bibliográficas

1. Paños Álvarez , A. Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo de la empresa. *Anales de la Documentación* 2000;2:21-38.
2. Maestre P. *Diccionario de gestión del conocimiento e informática*. Madrid: Fundación para la difusión de las ingenierías y el conocimiento; 2000. p. 111.
3. *Liveware: Ingeniería de Software*. L W - K M: Una aproximación a la gestión del conocimiento organizacional. [en línea] Disponible en: [http:// www.cutter.com/consorcium/](http://www.cutter.com/consorcium/) [Consultado: 14 de mayo 2003].
4. Bustelo Rueta C, García Morales Huidoro E. La consultoría en organización de la información. *El Profesional de la Información* 2000;9(9):4-10.

Recibido: 17 de febrero del 2004. Aprobado: 7 de marzo del 2004.

Lic. *Yuniet Rojas Mesa*.

Centro de Información de Ciencias Médicas. Facultad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.

Calle 51 y Ave. 5 de Septiembre. Cienfuegos. Cuba.

Correo electrónico: yuniet@jagua.cfg.sld.cu

¹ **Licenciada en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Cienfuegos.**

[Indice Anterior](#) [Siguiente](#)