

La gestión de información y sus recursos (Parte I)

por Norma Barrios

Resumen

Se exponen los resultados de una investigación para optar por el grado de doctor en ciencias de la información. En esta primera parte se analizan definiciones de varios autores sobre la gestión de información, gestión de recursos de información (GRI), sus relaciones y objetivos. Se hace énfasis en la gestión de documentos como parte integral de la gestión de información. Se presentan los criterios coincidentes sobre los objetivos de la gestión de recursos de información y el papel de los recursos tecnológicos dentro de la gerencia de recursos de información. Se ofrecen consideraciones sobre las competencias del gestor de información en el cumplimiento de la misión de la gestión de recursos de información y en la gestión total de la organización, y sobre el nuevo paradigma de cultura informacional. Asimismo se analizan diferentes modelos de gestión de información de algunas organizaciones y autores y mecanismos de gestión de información institucionales y se dan a conocer las conclusiones derivadas del análisis teórico-conceptual realizado.

Palabras clave: Gestión de información; Recursos de información; Gestión de documentos; Gestión de recursos de información; Recursos tecnológicos; Gestor de información; Cultura informacional.

Summary

The article presents the results of a Ph. D research on Information Sciences. Definition of some authors about the information actions, and the management of information resources its links and objectives are analyzed in this first part. Documents management is also emphasized as part of the information management. Common criterion about the objective of the resources actions and the role of the technological resources inside the information resource management are also presented. The article provides considerations about the competence of the information manager in the accomplishment of the mission of information resources management and in the total management of organization about the new paradigm of the culture of information. Organizations, information management mechanisms of different models of the information and authors management are likewise analyzed. Conclusions as derived of the theoretical - conceptual analysis are presented.

Key words: *Information management; Information resources; Documents management; Information resource management; Technological resources; Information manager; Informative culture.*

Introducción

Aunque no es criterio generalizado, ya en el siglo xxi muchos especialistas plantean que la sociedad reconocerá el valor de la información como recurso. Se afirma que esta constituye un elemento básico para el desarrollo, dado que contar con información oportuna se traduce en productos y servicios de alta calidad, mayor competitividad y adecuada toma de decisiones.

También se sostiene que la información es un recurso de recursos, porque permite optimizar y aprovechar al máximo otros recursos.

Se puede afirmar que la gestión en general ha evolucionado considerablemente y ha desarrollado desde la década de 1950 un extenso cuerpo de conceptos y aplicaciones que responden a las condiciones actuales de las organizaciones y de la sociedad. En ese contexto

la gestión de información gana un espacio en la literatura especializada desde 1980 y abarca 2 categorías: la que hace énfasis en el manejo efectivo de información a partir de su ciclo de vida, y la que hace énfasis en la gestión de la información (contenidos).

Los profesionales de la información en las últimas décadas han adquirido una mayor formación en estas técnicas, lo que ha servido para dinamizar, optimizar y elevar el papel económico de sus infoestructuras. Sin embargo, una de las principales barreras que han tenido que enfrentar en el logro de los objetivos de la gestión de información es precisamente el hecho de que la cultura informacional no ha alcanzado aún los niveles que permitan reconocer a la información como un recurso imprescindible para el logro de las metas y objetivos de la organización.

Como vía de solución a esta problemática, el Instituto de Documentación en Información Científico-Técnica de la Academia de Ciencias de Cuba, elaboró la política nacional de información,¹ vigente desde 1999, para contribuir al desarrollo de la gestión de los contenidos en función del desarrollo organizacional y social, al fomento de una cultura informacional que permita la optimización de los recursos organizacionales y la aplicación de técnicas y herramientas de gestión para producir los cambios que se requieren en el perfeccionamiento del sector de la información. En ella se concertan las acciones relacionadas con la generación, recolección, organización, asimilación y distribución de la información que se requiere para el desarrollo económico y social.

Con la misión de desarrollar y favorecer estrategias que conduzcan a la conversión de la información en un bien económico y en un recurso productivo para generar un impacto en la vida social, se han derivado de esta política los lineamientos estratégicos para la informatización de la sociedad cubana, en los que se establece la combinación de las nuevas tecnologías y la generación de recursos de información para el desarrollo nacional.

Entre los objetivos de la política nacional de información se destacan los relacionados con el perfeccionamiento de la infraestructura nacional de información, mediante la adecuada organización y desarrollo de los recursos de información (fuentes, servicios y sistemas) para contribuir al uso de la información como un recurso productivo estratégico en el desarrollo de la cultura informacional en la sociedad.

Los nuevos paradigmas en el ambiente organizacional, junto al desarrollo acelerado de la industria de la información, condicionaron la necesidad de lograr una plena integración de las actividades de gestión documental, de gestión de archivos y gestión tecnológica, como componentes de la llamada gestión de información corporativa.

Bases teóricas

Para tener una aproximación a los basamentos teóricos de la gestión de información y de los recursos de información, se han considerado los conceptos y definiciones de autores como Rowley,² quien plantea que "el propósito de la gestión de información es promover la eficacia organizacional al elevar las potencialidades de la organización para cumplir con las demandas del ambiente interno y externo en condiciones tanto dinámicas como estables"; para Fairer-Wessels³ "la gestión de información es vista como la planificación, organización, dirección y control de la información dentro de un sistema abierto" (por ejemplo la organización), mientras que Woodman⁴ considera que "la gestión de información es todo lo que tiene que ver con obtener la información correcta, en la forma adecuada, para la persona indicada, al costo correcto, en el momento oportuno, en el lugar indicado, para tomar la acción precisa". Según Solórzano,⁵ "se puede entender por gestión de información el conjunto de acciones proyectadas y ejecutadas _apoyadas en el sistema de información_ para formalizar, estructurar e impulsar la aplicación del recurso información en aras de apoyar la productividad y, por tanto, hacer competitivo un negocio o una empresa en un entorno cada vez más basado en productos y servicios de información".

Por otra parte, Páez Urdaneta⁶ afirma que "la gestión de información es 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". A tales efectos Ponjuán⁷ subraya que "la gestión de información constituye el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información (denominada también recurso de recursos) dentro y para la sociedad a la que sirve"; y White⁸ sintetiza su definición expresando: "[...] es la coordinación eficiente y eficaz de la información procedente de fuentes internas y externas".

El análisis de estas definiciones permite llegar a la conclusión de que la gestión de información es la acción y el efecto de administrar la inteligencia corporativa de una organización, a fin de garantizar la planificación, organización, dirección, control y uso eficiente de los recursos de información en el cumplimiento de sus objetivos y metas.

En cuanto a la inteligencia corporativa Ponjuán⁹ la conceptualiza como "la capacidad y la función de reunir, analizar y disseminar datos que permiten obtener, de manera sistemática y organizada, información relevante sobre el ambiente externo y las condiciones internas de la organización para la toma de decisiones y la orientación estratégica".

Del análisis de las características y componentes de la inteligencia corporativa (inteligencia empresarial: sistema de alerta y monitoreo del entorno, y la inteligencia competitiva: fortalezas y debilidades de la organización) y de su impacto en el funcionamiento de las organizaciones, se puede concluir que una organización es inteligente cuando la información comienza a ser consumida como materia prima para el conocimiento y el desarrollo, para producir cambios en el proceso de toma de decisiones y en la cultura de la organización.

Cuando se habla de un sistema de gestión de información, entonces se puede definir como el conjunto de políticas y normas relacionadas entre sí que se establecen para el acceso y tratamiento de los recursos de información. Incluye los registros administrativos y los archivos, el soporte tecnológico de los recursos y el público al que se destinan. En su evolución, el sistema puede manejar la función de inteligencia corporativa y generar productos de inteligencia.

Se ha podido constatar la coincidencia de autores en la definición del objetivo que persigue la gestión de información: asegurar que el valor y los beneficios obtenidos del uso de la información sean iguales o mayores a los costos en que se incurrió en los procesos de recolección, organización, almacenamiento, recuperación, uso y eliminación.

Según Horton¹⁰ la gestión de información puede ser vista, además, en una organización como el conjunto de instancias responsables de la definición de acciones y políticas relacionadas con: cómo la información se adquiere, registra y procesa; se usa y se comunica; cómo las personas que manejan la información aplican sus habilidades y cooperan entre ellas; con qué efectividad las actividades relacionadas con la información contribuyen al logro de los objetivos de la organización y sus miembros; cómo se usan las tecnologías de información en todas estas actividades; y qué costos y beneficios conllevan las actividades de información.

Esta perspectiva implica asumir una visión diferente del trabajo con la información: pasar de la organización de información almacenada a la administración de la circulación de información.

Pudiera entonces plantearse que la gestión de información es el conjunto integrado de procesos (y de habilidades para planificarlos y ejecutarlos) relacionados con la adquisición, registro y conservación de datos e información, su uso y difusión para la conversión de datos en información y de esta en conocimiento, aplicable a la organización, la selección y organización del personal a cargo del trabajo informacional en todos sus niveles y sus relaciones internas y externas, la medición y el control de su eficacia en el logro de la misión y los objetivos de la organización y su contribución al enriquecimiento de su visión.

No obstante los enunciados teóricos de la gestión de información y su función en el desempeño organizacional, aún prevalecen infinidad de desaciertos motivados en su gran mayoría por el incremento acelerado de la información que produce una sobrecarga y uso inadecuado de

información, los problemas existentes en la organización de la información, especialmente en su almacenamiento y, en consecuencia, con la recuperación y las dificultades para encontrar la información y el conocimiento en un medio donde proliferan los datos.

Para dar solución eficaz a esta problemática una de las vías que existe es precisamente la gestión de recursos de información, entendida como la define Horton: 11 "[...]el proceso que, dentro de la gestión de información, sirve al interés corporativo porque permite la asociación de la información mediante la explotación, desarrollo y optimización de los recursos de información en su totalidad. Por lo tanto constituye el vínculo que conecta a los recursos de información con las metas y objetivos de la organización".

La gestión de documentos como parte integral de la gestión de información

Es sabido que la gestión de recursos de información es un proceso que sirve al interés corporativo y constituye el vínculo gerencial que conecta a los recursos de información corporativos con las metas y objetivos de la organización. Es necesario entonces recordar que cuando se habla de alcanzar la gestión integral de los recursos de información, se incluyen 2 componentes de trascendental importancia para la organización: la gestión de archivos y la gestión de registros de archivos en formato electrónico.

La gestión de archivos tiene como misión predominante conservar e informar: conservar la memoria corporativa, informar para la toma de decisiones y para incrementar la eficiencia organizacional. En el cumplimiento de estos objetivos se provee a las organizaciones de los recursos que se emplean en el control de las operaciones internas para legitimar sus acciones y se conservan y ofrecen servicios de información sobre las fuentes más importantes para la toma de decisiones.

Una buena práctica de la gestión de archivos favorece la reducción de costos de la localización de documentos, apoya el cumplimiento de las legislaciones vigentes y contribuye a la medición de la producción documental de la organización.

Desarrollar mecanismos que permitan esta integración reporta ventajas considerables a la gestión documental y la administración de archivos de las organizaciones. Según Balseiro,¹² entre las formas en que se puede materializar esa integración se destaca la determinación de políticas, procedimientos, la utilización de sistemas comunes, el desarrollo de programas de entrenamientos, el establecimiento de canales comunes de comunicación o información, el empleo de presupuestos y funciones integradas y la reingeniería. Todo esto conduce a presuponer que las soluciones tal vez deben ser buscadas en el establecimiento de sitios web y la introducción de normas de información y de requerimientos de la gestión documental.

Gestión de recursos de información

La gestión de recursos de información nace de las distinciones que se establecen entre la ciencia bibliotecológica, la gestión de archivos y registros administrativos y de la gestión de sistemas de información. La información se considera un recurso de recursos, porque permite optimizar y aprovechar al máximo otros recursos, y cualquier organización para mantenerse activa debe utilizarla y administrarla como un recurso. El hecho de que la información haya devenido recurso estratégico provoca que su gestión cobre especial interés.

La definición de White¹³ sobre recursos expresa que "son todos aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla con sus objetivos".

Para Horton¹⁴ la información es un recurso, porque se torna en facilitador del cambio y el desarrollo. Sobre su papel en las organizaciones, afirma que gestionar la información es un elemento vital en el mejoramiento de sus procesos internos y un factor determinante de

influencia notable en la cultura organizacional, en los modelos laborales y en su funcionamiento. En su opinión la gestión de información también abarca a los productos y servicios de información, al flujo de información y al uso de información dentro de la organización. También define a la información como un recurso de contenido (información en archivo o documento); los recursos de información son las herramientas que la sustentan (proveedores, equipamientos, facilidades, personal e inversión de capital) y, por tanto, la gestión de recursos de información es la administración de los contenidos de información y de sus herramientas.

Al asumir el tratamiento de la información como un recurso de la organización, surge la necesidad de seleccionar la información que entra al sistema mediante el establecimiento de políticas relacionadas con la temática y las fuentes que se van a utilizar.

Taylor¹⁵ plantea que la gerencia de recursos de información es un "modo estructurado de mirar a los procesos de información en una organización". Estas consideraciones conducen a la inclusión de aspectos fundamentales como los objetivos de la organización y la dirección, la inversión en recursos de información, personal y sistemas, la definición de responsabilidad por los recursos de información, el acceso a la información y la centralización y autonomía para el tratamiento de los recursos de información, como los principales elementos a considerar en la planificación de los procesos de la gestión de recursos de información.

Por su parte, Cronin¹⁶ la define como "la manera eficaz de tratar integralmente la información interna y externa para el uso estratégico de los que toman decisión en las organizaciones para la optimización de su acción, en correspondencia con el ambiente externo". También considera, desde el punto de vista ocupacional, 3 fases básicas de la gestión de recursos de información: la administración integral de los diferentes recursos informacionales de la organización con una óptica estratégica; la administración estratégica de las tecnologías de información y comunicación disponibles en la organización y que pueden ser medios para el acceso, tratamiento y diseminación de la información; y prestar servicio de información gerencial con valor agregado y con potencialidades para elevar las ventajas competitivas de la organización en un segmento de mercado.

Esta definición implica atribuirle cualidades al gerente de los recursos de información que le permitan trabajar dialécticamente los contenidos analizados y sintetizados, y convertirse en un negociador entre su organización y el ambiente. Entre los atributos más relevantes que debe tener están la capacidad de adaptación, comprensión, análisis, crítica e interpretación de la realidad desde una perspectiva histórica con relación a la forma en que se presenta la información, que puede ser de eventos, noticias, ideas, datos o documentos.

Para Levitan¹⁷ los recursos de información se originan por el reuso de la información. Su teoría se centra en el ciclo que se inicia con el origen o surgimiento de la información y entonces traza su continuidad en la institucionalización como un recurso de información, la conversión del recurso en productos y servicios y la diseminación de los productos y servicios. A esto le denominan "ciclo de producción de información".

Los recursos de información para Levitan, están estratégicamente posicionados en el punto medio y la interrelación con las tecnologías y el personal, es lo que se llama "ciclo de sistemas de información". Aboga por la separación del ciclo de producción para sacar provecho de todas las entidades, procesos y sistemas que pueden ser gerenciados.

De acuerdo con Miller¹⁸ la gestión de recursos de información se define como la gerencia de datos e información e incluye por igual la gerencia de los recursos de información, del hardware, del software, la comunicación interna y externa a bases de datos, la planificación y revisión, de modo que la integración de esos recursos constituya el sostén de la gerencia de información de una organización como un todo.

Cheng y Kanabar¹⁹ desarrollan un concepto que sitúa en la cabeza de la gestión de recursos de información a los sistemas automatizados de información con 3 componentes: software, hardware y el público. Estos 3 componentes conforman los recursos computarizados y

humanos, que unidos a los elementos básicos de datos, la información y el conocimiento, son considerados los recursos de información. Con estos presupuestos, conceptualizan a la gerencia de recursos de información en su relación con la gerencia y uso de las tecnologías de la información. Expresan una tendencia que conduce a maximizar el uso de los recursos existentes, proveer sistemas computarizados compatibles, dirigir satisfactoriamente la distribución de los recursos e incrementar los soportes computacionales a todos los usuarios.

Por su parte, Itami²⁰ señala que "la finalidad última de la GRI es ofrecer mecanismos que permitan organizar, adquirir, producir y trasmitir, al menor costo posible, datos e información con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización", y define 3 tipos básicos de flujos de información en cualquier organización: la entrada de información procedente del entorno (información ambiental), el movimiento de información dentro de la organización (información interna) y la salida de información desde la organización al exterior (información corporativa). Cuanto mayor sea la habilidad de la organización para manejar estos flujos, más poderosos serán los activos invisibles y más fuertes sus factores de competitividad.

Esta definición aporta elementos importantes para la delimitación de sus contenidos fundamentales, al introducir que los sistemas y redes de información son componentes fundamentales de la gestión de la información. También establece que los sistemas de información tienen el objetivo de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios a través de la integración de los flujos informativos existentes en las organizaciones, y son estos los encargados de seleccionar, procesar y distribuir la información procedente de distintos ámbitos: información interna, externa e información corporativa.

Es incuestionable el efecto que está produciendo en las organizaciones el desarrollo del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, de los sistemas de información y el empleo de redes de información compartida. Dicha situación está conduciendo a la adopción de formas de organización de la gestión de los recursos de información, aprovechando las facilidades que ofrecen para el acceso rápido a la información interna y externa, prevenir y evitar las duplicaciones de información para alcanzar un mayor rendimiento de la información existente, desarticulando la territorialidad informacional que afecta el comportamiento natural de la organización.

Los sistemas de información han sido explicados por diversos autores como los procesos que se realizan con la información fruto del vínculo de las acciones de los usuarios con las tecnologías.

Cornella²¹ define un sistema de información como un "conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollados en un entorno usuario-ordenador que, operando sobre un conjunto de datos estructurados (bases de datos) de una organización, recopilan, procesan y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operatividad habitual de la organización y las actividades propias de la dirección de la misma".

Para Muñoz Cruz²² en las organizaciones se pueden distinguir, fundamentalmente, 2 tipos de sistemas de información, los administrativos: obtienen, almacenan, recuperan y distribuyen datos relativos a las actividades de las diferentes áreas funcionales o departamentos de la organización, y los documentales: obtienen, almacenan, recuperan y distribuyen información sobre el conocimiento registrado en un depósito o en una red de documentos. Cada uno de estos sistemas de información tiene sus propias características que condicionan su diseño y desarrollo y que deberán tener presentes a los responsables de su puesta en marcha.

Objetivos de la gestión de recursos de información

Atendiendo a los diferentes enunciados de objetivos de la gestión de recursos de información que ofrecen autores como Horton, Arthur Joung, Phillip, entre otros, se puede considerar que estos se encaminan a:

- 1.** Establecer el medio ambiente donde solo la información relevante es usada en las decisiones corporativas.
- 2.** Establecer y practicar técnicas que comparen costos de creación y recolección de información con proyección de beneficios derivados de su uso.
- 3.** Efectuar cambios en actitudes políticas y prácticas para que la información comience a ser vista como un auxiliar en los negocios y en su gerencia.
- 4.** Analizar los requerimientos antes de adquirir tecnologías de la información.
- 5.** Legitimar el papel del gerente de información (en el primer nivel de gerencia).
- 6.** Establecer adiestramientos y superación del personal que se encarga de la implementación del programa de gestión de recursos de información.
- 7.** Hacerlos responsables de sus actividades de producción de información por su participación en el diseño de sistemas y otras decisiones, encargándoles servicios y haciendo de ellos el medio ambiente del colectivo y facilitadores de otros recursos para producir información.
- 8.** Identificar oportunidades de investigación y desarrollo internas y externas y proponer vías en que los recursos de información puedan aplicarse a la solución de problemas y a las decisiones.
- 9.** Lograr un medio ambiente para la efectividad y eficiencia de la adquisición y utilización de recursos de información para evitar excesos de recursos, y designar trabajadores de larga trayectoria en la organización.
- 10.** Hacer consideraciones de las necesidades corporativas de información de rutina para los negocios y la toma de decisiones sobre estrategia de marketing.

Otros autores centran los objetivos de la gestión de recursos de información en sus beneficios, responsabilidades, funciones y en los factores organizacionales que posibilitan su efectividad.

Para desarrollar un sistema que permita alcanzar los objetivos de la gestión de recursos de información, lo primero que se requiere es conocer la organización: su estructura, funciones y personas que la integran. Es necesario también conocer cómo se utiliza la información, por quiénes y para qué y cómo fluye.

Con estos fines, Horton²³ sugiere una unidad de medida de los recursos de información organizacionales que denomina Entidad de Recursos de Información (ERI), que pueden ser fuentes, servicios y sistemas y la define como: configuración de personas, cosas, energía, información y otras entradas que tienen la capacidad de adquirir, proveer, procesar, almacenar o diseminar información. Es decir, los fondos de información y funciones manipuladoras de información que son o deben ser gerenciadas como recursos organizacionales.

Las fuentes se pueden considerar como las "existencias de conocimiento" propio a las cuales tiene acceso la organización. La fuente típicamente extrae su información de fondos (una colección de libros, un fichero de correspondencia, o una base de datos; o de los custodios de estos: bibliotecario, procesador de registros, u otros). Pero las fuentes que se emplean en una organización para su funcionamiento pueden ser las que existen internamente o las que se adquieren del ambiente externo.

Los servicios son, en general, una actividad útil para la adquisición, procesamiento o trasmisión de información y datos a fin de crear un producto de información. Por lo general este concepto supone la participación de personas que brindan servicios a gusto del cliente.

Y los sistemas pueden ser entendidos como las metodologías y softwares que se emplean en el tratamiento de la información, o como describe Horton, una serie estructurada e integrada de procesos para el tratamiento de la información o datos, que se caracterizan por el procesamiento sistemático y reiterado de datos de entrada, actualizaciones y datos de salida del fichero, ya sea manual o automatizado. Ejemplo de esto son los sistemas de datos financieros, bibliográficos o científicos y los softwares que se emplean en su expresión.

Estas ERI tienen la capacidad de proveer contenido informacional y almacenar o procesar información. Con respecto a las funciones que desempeñan las personas en la gestión de recursos de información, Horton establece 4: suministrador/ generador, manipulador/ procesador, usuario y gerente.

El suministrador elabora o adquiere datos e información disponibles a partir de los requerimientos del usuario y las especificaciones del procesador para su manipulación, uso o gerencia de los recursos. El manipulador o procesador de información elabora o adquiere información relevante para el usuario con los datos y las vías o normas de trabajo de las que dispone. El usuario emplea la información para el cumplimiento de su misión, el pareamiento de las metas y objetivos y las decisiones, a partir de la información relevante que le proporciona el procesador para producir información con valor agregado, que retorna a las actividades de procesamiento y gerencia.

La función del gerente de información se relaciona con la solicitud y recepción de datos e información del suministrador, elabora guías y normas de trabajo para la manipulación de la información, evalúa los costos de la generación o adquisición de los recursos para enfrentar el reto de satisfacer las necesidades de información relevante del usuario como apoyo al cumplimiento de su misión, la toma de decisiones o la solución de problemas y los procesos de producción de información con valor añadido que gerencia la organización.

Ahora bien, dentro de cualquier tipo de organización, el disponer con rapidez de una información completa y fiable, constituye un elemento esencial para garantizar la gestión eficaz de sus recursos, mejorar la calidad de los servicios que presta y adecuarse constantemente al entorno que la rodea. Esto hace que garantizar la calidad de la información se convierta en un objetivo primordial de los responsables de toda organización.

Ante esta problemática, y atendiendo a lo que conceptualmente se ha definido sobre gestión de información, hacer gestión documental en las organizaciones es una tarea de primer orden para establecer el conjunto de acciones y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la utilización de los documentos por parte de las administraciones institucionales, fundamentalmente en lo que se refiere a los recursos de información que constituyen la documentación interna.

Un elemento de gran importancia que se ha venido señalando como componente de los recursos de información es la información externa que ingresa, influye y se relaciona con los procesos y servicios de la organización. Autores como Holmes y Koenig²⁴ plantearon que los sistemas que no toman en cuenta el papel de la información externa en la toma de decisiones, de hecho se limitan a los datos generados en las operaciones internas de la organización. Y afirman que "cuando el control de operaciones utiliza principalmente datos generados internamente, la gerencia del control y la toma de decisiones estratégicas usa principalmente datos externos".

Si bien hay coincidencia y consenso en cuanto a la importancia de la documentación interna para el funcionamiento de la organización y la necesidad de su gestión, sin embargo no tiene igual reconocimiento la necesidad del empleo de la información externa en beneficio del perfeccionamiento interno, y en las decisiones y acciones gerenciales. Esta realidad puede afectar la proyección organizacional y considerarse expresión de que se trabaja en régimen cerrado al ambiente externo, lo que le impediría alcanzar visibilidad e impacto en el ambiente macrosocial.

Estas afirmaciones conducen a reflexionar sobre el uso que se les da a estas fuentes de información que ingresan en las organizaciones o ejercen influencia sobre ellas. Cualquier esfuerzo para la gestión de información debe tener en cuenta el papel de las fuentes de información externas para la proyección estratégica y el cumplimiento de sus objetivos y encargo social.

● *Los recursos tecnológicos componentes de la gestión de recursos de información*

Entre los recursos de que disponen las organizaciones que son considerados objeto de la gestión de recursos de información, se encuentran los recursos tecnológicos, cuya función principal está asociada a la producción y el acceso a la información de contenido, en la que cada vez es más predominante el establecimiento de redes de información y comunicación en la diseminación y el intercambio de los datos e información que necesitan los miembros de la organización para realizar su labor con eficiencia. Entre las principales redes que actualmente se desarrollan para estos fines se destacan las intranets, extranets e Internet.

Considerando que una intranet es una aplicación que aprovecha las potencialidades que desde el punto de vista tecnológico ofrece el web, y su objetivo es facilitar la comunicación interna y externa de la organización y vincular a la información con sus objetivos y metas para asegurar la adecuada gestión de información y la toma de decisiones, se puede afirmar que el establecimiento de esta plataforma de difusión le reporta a la gerencia organizacional ventajas incuestionables porque enriquece la comunicación y colaboración en la organización; facilita la publicación y el acceso a la información corporativa; y permite estandarizar una interfaz única para acceder a la información y a las aplicaciones corporativas.

Entre los beneficios del empleo de las intranets en las organizaciones se destaca que la información está asequible a todas las computadoras de la organización. El empleo de esta plataforma de distribución de información propicia que las fuentes de información puedan manejarse en forma más eficiente, utilizando bases de datos para trabajo en grupo, procesadores de documentos, y otros; elimina el costo de imprimir, distribuir y archivar documentos estándares; permite reciclar documentos y el acceso inmediato a información necesaria, lo cual se traduce en menos tiempo desperdiciado y mayor productividad de los trabajadores.

Se puede afirmar entonces que emplear la intranet como una estrategia de trabajo representa la creación de una infraestructura eficiente de comunicación interna; la organización de aquella información administrativa de utilidad general para todos los departamentos de la institución; y el empleo de los instrumentos que le permitan a sus miembros la creación de sus propias bases de datos, así como la integración de estas bases en un fondo central. La implantación de sistemas sin tomar en consideración la cultura de la organización y de las unidades que van a participar en el proceso, corre el riesgo de lograr solamente el desarrollo de un proyecto tecnológico y no organizativo, lo que conduce frecuentemente a que la intranet no cumpla con las expectativas que genera.

Como consecuencia del desarrollo de las redes internas de las organizaciones y para dar respuesta a las facilidades y restricciones del intercambio de información, comienza a establecerse el concepto de extranet. Cornella²⁵ la define como una estructura de comunicación resultante de la ampliación de la intranet (redes de comunicación e información estratégica de una empresa para poner en contacto a sus empleados mediante las nuevas tecnologías de la información), que emplea la tecnología desarrollada para Internet en la conexión de una compañía con sus socios, clientes, proveedores y establece diferentes niveles de acceso mediante el uso de claves de acceso o números de identificación de usuarios y diferentes grados de acceso a la información.

El empleo de las extranets en una organización le añade valor a la gestión de información de la organización porque incrementa el grado de conocimiento que se alcanza en toda la organización, ya que en ella se reúne información relevante y fuentes de interés al ampliar el radio de acción más allá de la intranet, lo que reporta mayores beneficios inmediatos, mejores relaciones de la organización con los grupos, instituciones y asociaciones que participan en un

escenario común, además del beneficio que representa la reducción de costos en infraestructuras.

● **Después de estudiar las diferentes acepciones y cualidades de la gestión de recursos de información se puede concluir que:**

1. La gestión de recursos de información es la administración de los contenidos de información (los fondos de información y las funciones manipuladoras); de los sistemas que se emplean en los procesos del ciclo de vida de la información; de las tecnologías que se utilizan en la comunicación y difusión para el funcionamiento de la organización; y de las personas que intervienen en el manejo de la información y la prestación de servicios.
2. Su objetivo es administrar la información para el beneficio de la organización mediante la explotación, desarrollo y optimización de los recursos informativos y convertirse en el enlace entre los recursos informativos de la organización y su misión y objetivos.

● **El gestor de información**

La necesidad de la existencia de un personal que se responsabilice con los recursos de información de las organizaciones es un planteamiento recurrente de los que se han dedicado a estos estudios, y es una demanda de los gerentes de las organizaciones que tienen que dar respuestas a las necesidades crecientes de su desarrollo y elevar su eficiencia y competitividad.

Varios autores le han denominado gestor de información y en general se puede resumir que su misión fundamental está relacionada con la responsabilidad de adquisición, organización, almacenamiento, recuperación y disseminación de los recursos de información que se generan y utilizan en la organización productora y el establecimiento de los nexos para su transferencia y empleo en el ambiente interno y externo de la organización.

El análisis de los elementos conceptuales y prácticos de la gestión de información y de sus recursos, y su aplicación como instrumentos imprescindibles para poder realizar los cambios que se derivan del empleo de estas técnicas gerenciales en las organizaciones, conducen inexcusablemente al diseño de un modelo de gestión que comprenda la introducción de tecnologías de avanzada para su uso en la organización y la elaboración de estrategias destinadas a facilitar la asimilación y el desarrollo de las nuevas formas de expresión de la cultura informacional.

● **La cultura informacional**

Un componente de singular importancia en el desarrollo de la gestión de información y de sus recursos en las organizaciones es la cultura informacional, que ha sido identificada, en su concepción más amplia, como la habilidad de entender y emplear información en las actividades diarias y en todos los actos sociales. Como explicación de este concepto, Cornella²⁶ apunta que "es necesario desarrollar una cultura social del aprendizaje", es decir, hacer que los ciudadanos entiendan que aprender permanentemente es fundamental para el mejoramiento individual y para asegurar las óptimas condiciones de bienestar en la sociedad.

También señala que estos valores son expresión de un nuevo civismo informacional que demanda la responsabilidad de todos en el compromiso de generar información, facilitar su localización, enseñar a entenderla y ser exigentes en cuanto a su calidad. Esta concepción implica que la sociedad esté comprometida con el conocimiento, reconociéndolo como un valor personal, económico y social.

Sobre el impacto que produce en la sociedad el nuevo concepto y expresión de la cultura informacional, Castells²⁷ se refiere al surgimiento de un nuevo modelo de organización sociotécnica que denomina modo de desarrollo informacional, en el que la información sustituye a la mano de obra como factor determinante en el modelo de desarrollo y las tecnologías de la información se convierten en sus instrumentos de trabajo. Afirma que en este modo de desarrollo informacional solo podrán alcanzar una mayor productividad y competitividad aquellas organizaciones y sociedades que empleen la información como un recurso o activo con valor agregado.

El desarrollo de las técnicas informacionales viene condicionando la existencia de un nuevo paradigma tecnológico que, incuestionablemente, está produciendo cambios en las organizaciones, las sociedades y el sistema social, y conduce a una valoración diferente de los recursos de información de contenido, que son expresión del conocimiento con un alto valor social.

Modelos de gestión de recursos de información

La actividad de gestión de recursos de información es usualmente desarrollada a partir de una modelación que exprese los elementos que la componen y sus relaciones, con el objetivo de tener la formalización que defina el comportamiento de los recursos de información en la organización. Si bien se reportan en la literatura las formas, cualidades, objetivos y estrategias de trabajo para desarrollar la gestión de los recursos de información, y en general la gestión de información organizacional, no abundan los modelos de su representación ni las definiciones conceptuales que establecen para que puedan ser reproducidos en otras organizaciones.

Para ilustrar sobre las soluciones de modelación de la gestión de información, se han seleccionado algunos ejemplos que, por su universalidad de aplicación, se deben considerar en el diseño que se desee realizar en cualquier organización.

Este es el caso del International Journal of Information Resource Management...,²⁸ el cual en el modelo que establece reproduce la perspectiva de contextualización organizacional de la gerencia de los recursos de información y expresa, en forma sintética, los conceptos que permiten la gestión de los recursos de información que constituyen la memoria corporativa de las organizaciones y que son el resultado del desarrollo de sus procesos internos. Sitúan a la gestión de los recursos de información en el centro de la actividad gerencial de la organización, de acuerdo con su estructura organizativa, los productos y servicios que genera para establecer la competitividad de la organización y empleo de las tecnologías de información de la organización.

Los fundamentos de esta estructura se basan en los conceptos de Tjerk Huppens²⁹ referidos a que el "incremento de la utilización de las tecnologías de información y la naturaleza de los rápidos cambios que ocurren en el ambiente de negocios, se unen a la necesidad resultante de estrategias de orientación de gerentes y organizaciones [así como] los problemas de cómo pueden ser empleadas las tecnologías de la información y cómo los sistemas de información se pueden diseñar y planificar en función de incrementar la efectividad de las organizaciones".

Si bien en el modelo se hace énfasis en el elemento tecnológico para elevar la efectividad de las acciones de la gerencia organizacional y de sus recursos de información, hay que considerar los criterios de Friend³⁰ que opina: "[...] las tecnologías de la información son un recurso clave, pero ellas solas no proveen de valor añadido a la organización: todos los componentes clave de la organización son independientes".

Del análisis de los planteamientos de estos autores se puede inferir que el uso de las tecnologías en la gestión de recursos de información es un elemento imprescindible a tomar en consideración en cualquier intento de modelación, pero es necesario tener en cuenta que no deben ser asumidas como la solución al problema que genera la abundancia de información que se maneja en la organización, pues sin una adecuada definición, organización,

conservación y distribución de las fuentes de información de contenido, los resultados de la aplicación de las tecnologías conducen al caos tecnológico de la información y a la anarquía informatacional.

Otro modelo organizacional estudiado es el que presenta Lytle³¹ sobre la arquitectura de la gestión de los recursos de información mediante ondas de influencia bidireccional de los recursos de datos internos, institucionales y externos, y las relaciones entre esos recursos con el empleo de las facilidades que ofrecen la disponibilidad de equipamiento tecnológico, de software y las conexiones de redes en la organización. En este modelo se expresan, además, las relaciones generales de los recursos de información en 2 niveles: locales o de organizaciones básicas y los institucionales. A cada nivel se asocian los recursos materiales y de contenido, los sistemas y las tecnologías de que disponen, y la relación que establecen con los recursos de las fuentes documentales externas.

El modelo de Lytle es un ejemplo a seguir, pero, aunque es muy válida su estructura organizativa y la estrategia de organización de la gestión de archivos, de registros de datos y de información en general, no se esclarecen las características de las fuentes de información internas y su papel dentro de la organización ni los servicios que se brindan con esos recursos de contenido.

Cualquier acción que se realice en las instituciones debe aprovechar estas experiencias positivas. El sistema que se diseñe debe contener una definición clara de las políticas que se requieren para garantizar la planificación, organización, dirección, control y uso de los recursos de información en el cumplimiento de sus objetivos, y desarrollar estrategias que comprometan a la institución a tomar las decisiones correctas para eliminar las barreras que afectan su establecimiento y la apropiación de las herramientas que se emplean en el nuevo concepto de cultura informacional.

Como se puede apreciar, las exigencias del desarrollo de un nuevo concepto económico y productivo de la cultura informacional en el contexto social actual de procesos de globalización, hacen que las organizaciones tengan que producir cambios que favorezcan su adaptabilidad a estas circunstancias, y esto debe ser un esfuerzo continuo de todos.

A modo de conclusión

En el desarrollo del conocimiento como valor social y expresión de la cultura informacional, la gestión de información resulta esencial para la actividad gerencial de cualquier organización en la administración de la inteligencia corporativa y el uso eficiente de los recursos que emplean en el cumplimiento de sus objetivos y metas. En este contexto la gestión integral de los recursos de información organizacionales, incluyendo la gestión de sus archivos que contienen memoria corporativa institucional, posibilita elevar la eficacia de la organización en las decisiones, el desarrollo de la responsabilidad individual y colectiva sobre la información patrimonial que se genera, brindar facilidades para su localización y exigir por su calidad.

La aplicación de sistemas para la gestión de información en las organizaciones no siempre está acompañada de una estrategia para la gestión de los recursos de información organizacionales, lo que conduce al empleo de sistemas de gestión de servicios de información en los cuales los recursos internos y externos de la organización, y el establecimiento de las políticas para su tratamiento y acceso en apoyo al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, no se toman en cuenta o lo hacen parcialmente. Cualquier solución que se le dé a la gestión de información y de los recursos de información debe estar precedida de una definición de los recursos y sus flujos en la organización para alcanzar la eficacia de la gestión de información integral.

Notas

- 1** Política nacional de información / Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. Aprobada en marzo de 1999. [20p.]
- 2** Rowley, J. "Towards a Framework for Information Management". International Journal of Information Management. 5 (1998) : 359-369.
- 3** Fairer-Wessels, F.A. "Information Management Education: towards a Holistic Perspective". South African Journal of Library and Information Science. 2 (1997) : 93-102.
- 4** Woodman, L. "Information Management in Large Organizations". En: Cronin, B. Information Management: from Strategies to Action. London: ASLIB, 1985.
- 5** Solórzano, B. A. Instituciones de información, sus perspectivas y oportunidades. Ponencia presentada en INFO' 99, La Habana, 4 al 8 de octubre de 1999.
- 6** Páez Urdaneta, Iraiset. Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo intelectual. Retos y oportunidades. Caracas: Instituto de Estudios del Conocimiento de la Universidad Simón Bolívar, 1982.
- 7** Ponjuán Dante, Gloria. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile : CECAPI, 1998. p. 55.
- 8** White, M. "Intelligence Management". Véase ob.cit. (4).
- 9** Véase ob. cit. (7), p. 145.
- 10** Horton F.W. Information Resources Management: Concept and Cases. Ohio: Association of Systems Management, 1979. Material fotocopiado
- 11** _____. Encuentro personal del Dr. Horton con estudiantes y profesores de la Universidad de La Habana, efectuado en el Centro de Estudios y Desarrollo Profesional en Ciencias de la Información (PROINFO), agosto 1994.
- 12** Suárez-Balseiro, C. Conferencia en Curso de Gestión de Archivo. Diplomado de Gerencia, PROINFO, 1997.
- 13** Véase ob. cit. (8).
- 14** Horton, F. W. "The Corporate Information Management Function". ASLIB Proceedings. 3 (1992): 107 – 114.
- 15** Taylor, Robert S. Value- added: Process in the Information System. Norwood, NJ: Ablex, 1986.
- 16** Croning, Blaise. Information Management: from Strategies to Actino. London: ASLIB, 1985. Material fotocopiado
- 17** Levitan, K. B. "Information Resource(s) management—IRM". Annual Review of Information Science and Technology. 17 (1982): 226-227.
- 18** Miller, B. Managing Information as a Resource Handbook of Information Resource Management. New York: Marcel Dekker, 1989.
- 19** Cheng, T. C. E.; V. Kanabar. "On Someissues of Information Resource Management in the 1990s". Information Resources Management Journal. 1(1992) : 21-33.
- 20** Itami, H (1987) citado por Cornella, A. (1994: 74). Itami habla de empresas; hemos sustituido ese término por organizaciones porque entendemos que son conceptos aplicables a toda organización: pública o privada.
- 21** Cornella, A. Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas. Madrid: Mc Graw-Hill, 1994. p. 20.
- 22** Muñoz, Cruz. El papel del gestor de información en las organizaciones a las puertas del siglo xxi. [8p.] (documento electrónico sin fuentes).
- 23** Véase ob.cit. (10).
- 24** Koening, M.E. "Educational Requirements for a Library Oriented Career in Business and Financial Services". Special Librarianship as a Career. An SLA Information Kit. Washington: Special Libraries Association, 1995, 15-27.
- 25** Véase .ob.cit. (21).
- 26** Cornella , A. "Cultura informacional es civismo informacional". Quaderns Digitals. Valencia: Centre d'Estudio Vall de Segó. p. 2.
- 27** Castells, Manuel. La ciudad informacional. Mondol, J. R. Biblio 3 W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales. 98 (1998):19.
- 28** Tomado de: International Journal of Information Resource Management: a Journal about Managing Information. 2 (1990): 2 – 28.
- 29** Huppkes, Tjerk. "Information Technology for Organizational Effectiveness: the Challenge for the 1990s". Ibídem, p. 4 – 12.
- 30** Friend, John. "Information Technology as a Key Resource: the Importance of Management Education and Development". Ibídем , p. 13 – 20.

31 Lytle, Richard H. "Information Resource Management: 1981-1986". Annual Review of Information Science and Technology (ARIST). 21 (1986): 309-336.

Norma Barrios. Doctora en Ciencias de la Información. Egresada de cursos de postgrado en Procesamiento de la información, Administración de bibliotecas, Servicios de información, Metodología de la enseñanza, Técnicas de dirección y Diseño curricular. Profesora auxiliar y vicedecana docente de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. E-mail: nbarrios@fcom.uh.cu

Barrios, Norma. "La gestión de información y sus recursos (Parte I) . Bibliotecas. Edición especial (1-2): 80-104, enero – diciembre, 2001-2003

© Copyright 2001 Biblioteca Nacional José Martí.

Todos los derechos reservados