

LA GESTION DE LOS RECURSOS DE INFORMACION: IMPORTANCIA, DESAFIOS Y RESPONSABILIDADES

Prof. Irene O. Bazán - Lic. Ma. Graciela Chueque - Bib. Esc. Ma. de las Mercedes Griffiero -

Prof. Marta A. Lamas - Laura Montagna - Patricia Diaz

La información es un elemento de desarrollo, y con el correr del siglo, la gestión de la información ha ido ocupando un espacio cada vez mayor en la economía de los países más avanzados. Los sistemas de información colaboran en la actividad de las distintas organizaciones, por lo cual han ido adaptándose y acercándose a la comunidad. ¿Pero todo este flujo de información es realmente aprovechada? ¿Se sabe distinguir "gestión/gerencia de información" de "gestión/gerencia de recursos de información"? ¿Se pueden identificar eficazmente los recursos de información en las organizaciones? ¿Los bibliotecarios, documentalistas, están preparados para convertirse en gestores de los recursos de información? Estas y otras cuestiones son las que queremos abordar en el presente trabajo.

1. Hacia el concepto de Gestión de Información (GI) y Gestión de Recursos de Información (GRI). Evolución.

Desde que surge la teoría de la organización, el papel de la información/comunicación se ha acentuado. Una organización es un sistema conformado por: personas, recursos materiales e información, siendo el último, el punto neurálgico de los dos anteriores que permite la supervivencia de los mismos. Esta afirmación remite a las concepciones más recientes defendidas por la Gestión de la Información (GI), en el sentido de que las organizaciones deben ser consideradas fundamentalmente como sistemas de información.

La definición de Lynda Woodman sobre GI, plantea que "gerencia es todo lo que se refiere a la obtención de la información adecuada, para la persona adecuada, a su precio adecuado, en el tiempo y lugar adecuado, para tomar la decisión adecuada".

En cuanto al GRI, parte del supuesto del reconocimiento de que la información es un recurso, un valor que debe ser gerenciado como cualquier otro, pues entre las características similares tenemos:

- *adquirida a un costo y tasable en dinero,
- *tiene características específicas y mensurables
- *control del costo de la información,
- *posee un ciclo de vida,
- *capacidad de ser procesada y refinada, etc.

Para Elizabeth Adams "la GRI es una función de alta dirección, para desarrollar una serie de políticas, programas y procedimientos para planificar, gestionar y controlar eficaz y efectivamente las necesidades de información y los recursos de soporte del manejo de la información". En esta tarea directiva, los componentes que participan y las áreas en que debe operar la persona responsable de la misma son:

- 1.- recursos informativos: es decir, identificación, valoración y uso de los mismos, no sólo internos sino también externos.
- 2.- tecnología adecuada: para recoger, almacenar, recuperar u difundir la información.
- 3.-gestión: planificación general, recursos humanos, comunicación, contabilidad y marketing.

Al enumerar estos elementos se puede visualizar la importancia que obtiene la tarea de la gestión informativa en el marco general de las actividades de las organizaciones.

K. Nantz y J. Laribee da una definición que reúne lo anteriormente mencionado: "La GRI es la gerencia (planeamiento, organización, operaciones y

control) de los recursos (humanos y físicos) que tienen que ver con el apoyo a sistemas (desarrollo, mejora, mantenimiento) y servicios (procesamiento, transformación, distribución, almacenamiento y recuperación) de la información (datos, textos, imagen) para una organización.

Páez Urdaneta al escribir sobre gerencia de información conceptualiza:

Gerencia de Información: "El manejo de la inteligencia corporativa de una organización a objeto de incrementar sus niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de su misión social"

Entendiendo:

Manejo: la planificación, conducción y evaluación de las actividades relacionadas con la recolección, la generación, la organización, el almacenamiento, la recuperación, la distribución, la aplicación, la transformación y el descarte de la información.

Inteligencia Corporativa: todos los datos, la información y el conocimiento, endógena y exógenamente generados, de valor real o potencial para asegurar la cohesión interna de la organización, su coherencia con el entorno social circundante y el incremento de la productividad en las distintas funciones que contribuyen al cumplimiento de la misión organizacional.

Organización: toda empresa o institución, de carácter público o privado, que ha sido establecida con una misión relacionada con el control social, la educación o la producción de bienes y servicios.

Como se puede observar, tanto las definiciones de GI y de GRI manifiestan el reconocimiento de la información como el punto clave, decisivo para el mejor desempeño de cualquier organización (con fines de lucro o sin ellos).

De lo anterior se puede inferir que la GI es más general, vinculado con la generación y aplicación de estrategias, políticas y teniendo en cuenta, la cultura organizacional, para lograr un uso efectivo, racional y eficiente de la información. En cuanto a la GRI, ésta se lleva a cabo mediante la planificación, organización, ejecución y control de los recursos humanos y físicos, responsables de crear, explotar y desarrollar el sistema de información integral, que permita el manejo de la información organizacional en función de la consecución de los objetivos de la organización.

Obviamente, es fundamental entender que lo que se debe gestionar/gerenciar es la información y no la tecnología. El conocimiento y la inteligencia potenciados por la información son lo importante, el soporte que contenga, es menos importante.

Desde que surge la GI, se ha pasado por diferentes fases que coinciden con diferentes momentos en el desarrollo de las organizaciones. Estas son:

1. gerencia del trabajo impreso: hacia fines del siglo pasado y hasta la década del 50, donde cumple con una función supervisora, de apoyo, una actividad no priorizada.

2. gerencia de la tecnología automatizada: desde los años 60 hasta la década del 70, donde su objetivo era lograr una mayor eficiencia técnica y control físico de las nuevas tecnologías, especialmente en el nivel medio de la organización. Todavía la GI es fragmentada y no coordinada.

3. gerencia de los recursos de información corporativos: mediados de los 70 y hasta la década del 80; constituye una función de apoyo en el nivel máximo de la organización. En esta etapa, los objetivos estratégicos se centran en el tratamiento de la información como recurso clave de la organización, recurso que

se puede tratar como otro recurso estratégico. Desde esta óptica, eleva la posición de los gerentes de recursos de información dentro de la misma organización.

4. gerencia del conocimiento y análisis comercial-competitivo: fines de los 80 y años 90. En este punto, el objetivo es lograr ventajas competitivas en unidades de negocios y estrategia competitiva. Se centra en el contenido de la información como tal y cómo es utilizada y valorada en la organización y cómo ésta colabora en el crecimiento de la organización.

5. gerencia estratégica de la información: década del 90. Su objetivo se focaliza en la dirección y la estrategia corporativa, poniendo énfasis en la calidad de la toma de decisiones y en el uso de la información necesaria para perfeccionar el funcionamiento general de la organización.

Más allá de lo anteriormente dicho, no existen definiciones sistematizadas de gerencia de información y de gerencia de recursos de información. Pero si podemos decir que la GRI es un tema emergente, cuya metodología y estrategias están en un cambio constante. Su desarrollo y comprensión es vital para lograr alcanzar una visión estratégica del impacto de los recursos de información y la tecnología utilizada, para un eficaz desempeño de las organizaciones.

2.- Importancia de la Gestión de Recursos de Información.

Con el pasar del tiempo, cada vez son más las distintas organizaciones que al ver aumentar la competitividad, sienten la necesidad de incorporar innovaciones para sobrevivir. Las más "rápidas" comienzan a comprender el valor de la gestión de la información para orientar globalmente sus negocios. Esto significa un cambio estructural de todo el sistema informativo de la institución, una reestructuración que permita percibir mejor las variaciones del medio y dar, de este modo, respuestas acordes con el momento. Esto significa que organizar cualquier tipo de institución como un sistema de información, no es sólo incluir una innovación, sino además, prepararla para que pueda estar siempre en "estado de innovación". La gestión de la información debe colaborar con todas las innovaciones que la organización pretenda incorporar en forma rápida y oportuna, y ella misma debe ser una innovación.

Por lo tanto, la gerencia de información en las organizaciones conforma un factor que no sólo puede influir en el desarrollo de la actividad sino también en la posición que ocupe en la misma institución. En una palabra, el consumo de información contribuye a aumentar la productividad, como así también la competitividad, además de la eficiencia y efectividad.

3. Cómo reconocer los recursos de información de las organizaciones

La información es un recurso valioso y costoso, por lo tanto necesita de una estrategia significativa. Los directivos y/o responsables de las instituciones deben hacer uso y manejo de la información como un tipo más de recurso, es decir, deben atender a su productividad y efectividad, lo cual contribuirá a lograr mayores éxitos.

La GRI, en consecuencia, es el lazo gerencial que comunica los recursos de información con los objetivos propuestos por la institución.

F. W. Horton y C. F. Burk, idearon una metodología para lograr identificar los recursos de información en las organizaciones. Esta metodología, es un proceso que puede ser aplicable a cualquier tipo de organización, en cualquier nivel jerárquico de la misma, o en toda ella.

Consta de cuatro partes y a través de la misma se puede llegar a conocer cuáles son y dónde se hallan los recursos de información de una organización, además de lograr saber quiénes la utilizan, con qué costo y cuál es el resultado obtenido.

*En la primera fase, se deben reunir todas las fuentes, sistemas o servicios que se llevan a cabo en la institución. Como resultado, se obtendrá un inventario de todos los recursos de información potenciales que pueden ser

utilizados por la organización (infomap1)

*En la segunda fase, una vez obtenido el infomap, se analizan los costos y los valores de los mismos para determinar qué tan costosos y qué tan importantes son. De esta forma se obtendrá la relación costo-valor (ponderación del infomap2).

*En la tercera fase, luego de un profundo análisis relacionando los recursos potenciales que describimos en la primera fase con la estructura de la organización, se organizan y presentan los datos obtenidos (ranqueo de información2.) Para ello sugieren utilizar, entre otras herramientas, las matrices, pues éstas nos ayudarán a determinar dónde aparecen localizados los recursos potenciales a partir del papel del usuario, del responsable del sector/área que se desempeñe con respecto a ellos. Es decir, se determina qué grupo usa, distribuye o gestiona los recursos que se identificaron en la primera etapa.

*En la cuarta y última fase, se resume lo encontrado en el contexto de los objetivos propuestos por la organización, con el fin de señalar los recursos de información organizativas, además de señalar, las debilidades y fortalezas que presenta la misma; como así también, un conjunto de recomendaciones, como por ejemplo: determinar responsabilidades con respecto al uso y manejo de los recursos de información estratégicos; comenzar a utilizar con más frecuencia los recursos de información que no se utilizan y que por sus particularidades agilizarían las actividades de la organización, bases de datos que se tienen que unir, posibilidad de desarrollar una intranet, etc.

4.- Papel del profesional en el proceso de GI en las organizaciones

Los bibliotecarios, documentalistas, ocupamos una situación privilegiada para el manejo de la información, por sus conocimientos y habilidades. Pero hay que tener siempre presente que, como gestores de información tienen funciones ineludibles que cumplir (no perdiendo de vista, el tipo de institución en la que estamos), tales como:

- * Posicionar el rol del profesional como gestor de información, consolidando políticas organizacionales internas coherentes, eficientes y eficaces.

- * Gestionar la eficaz adquisición, tratamiento, almacenamiento y difusión de información dentro de la organización y en relación con su entorno.

- * Proponer tecnologías adecuadas para el tratamiento de la información.

- * Actualizar el infomap y efectuar su difusión

- * Armonizar los requerimientos de los distintos usuarios

- * Coordinar y supervisar el funcionamiento de los recursos informáticos.

- * Evaluar los productos y servicios de información utilizados por la organización.

Es indispensable para el profesional, establecer bases que faciliten el flujo informacional, y por ende, el desarrollo de las funciones que le son asignadas. Es decir, que los canales de comunicación deben ser conocidos y la línea de comunicación debe ser lo más directa posible.

El responsable de la GI tiene que enfrentarse con situaciones ambiguas, diversas e inciertas. Para lo cual deberá conocer bien las herramientas que tiene a su disposición y, sobre todo, tendrá que ubicarse también en el papel del usuario y considerar sus diferentes niveles de conocimiento.

Todo lo anterior sugiere otras áreas prioritarias de la actividad del especialista, para las cuales debe estar preparado. Una de esas áreas es la de desarrollar una función mucho más directa orientada a la satisfacción de las necesidades reales de información. Dedicar, tal vez, menos atención a las actividades rutinarias tradicionales y enfrentarse al reto que plantea la nueva tecnología de la información, en el contexto de la solución de las variadas y

cambiantes necesidades de los diferentes grupos de usuarios (incluida la organización como un todo).

5.- Conclusiones

En el mundo actual, hay una tendencia, a conceder un tratamiento especial a todo lo que está referido a la información; y es ésta situación la que da motivo a la importancia de la gestión/gerenciamiento de recursos de información (GRI).

Esta era de la información, caracterizada como de cambios significativos, de flexibilidad, incertidumbre y de las "grandes batallas" (por la competitividad, el liderazgo, la competencia, disminución de incertidumbre y riesgo, etc.), es necesario mantenernos actualizados en cuanto a las modificaciones significativas que ocurren en la tecnología de productos y procesos, como así también, en su gestión y patrones de competitividad.

Vivimos una época donde el común denominador del progreso será la sabia aplicación de la información, la ciencia y la tecnología, en la producción de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades sociales, así como el uso adecuado de los recursos para incrementar el bienestar de la sociedad y del hombre. En otras, palabras, estamos hablando de la correcta gerenciación de la información.

La gerencia de la información es el nuevo nombre del desarrollo. ¿Los profesionales (bibliotecarios, documentalistas) están preparados para aceptar el desafío? Creemos que los profesionales de la información están en situación adecuada, tienen conocimiento, recursos, capacidad y condiciones para mantener un liderazgo sustentable en la organización de la información, pero tienen que determinar en lo que creen que debe ser su posicionamiento y luchar por ello. Hay que partir de los criterios básicos, reestructurar el concepto del científico de la información para adecuarlo a las nuevas, complejas y cambiantes necesidades de la organización y de la comunidad.

6.- Bibliografía:

-Burk, C. ; Horton, F. W. Infomap a complete guide to discovering corporate information

resources. -- New York : Prentice Hall, 1988.

-Cronin, Blaise. Information management : from strategies to action .. Londres : ASLIB, 1985.

-López Hernández, José. La gestión de información en las organizaciones : una disciplina

emergente. -- p. 133-148. -- EN: Documentación en las ciencias de la información. -- N° 13, 1990.

-Ros García, Juan. Sistemas de información : tendencias, evolución y repercusiones

económicas. -- p. 83-95. -- EN: CIENCIAS de la información . -- Vol 23, n° 2, jun. 1992.

-Vega Villamil, María Caridad. Una experiencia para evaluar el funcionamiento de un sistema

de información. -- p. 228-238. -- EN: CIENCIAS de la información . -- Vol 23, n° 4, dic.

1992.

-Wormell, Irene. El nuevo profesional de la información . -- p. 213-218. -- EN: CIENCIAS

de la información. -- Vol 27, n° 4, dic. 1996.

1 La designación infomap se ha tomado del título del artículo de los autores aunque ellos no llamen a esta etapa expresamente así.

2 La designación se ha adjudicado en el sentido que los autores expresaban el contenido