

LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.

Lic. Domingo Sánchez Perdomo

(Dolón, capturado durante la exploración del campo troyano, es interrogado por Odiseo)

“Odiseo...habla y dime con sinceridad: ¿Dónde, al venir, has dejado a Héctor, pastor de hombres? ¿En qué lugar tiene las marciales armas y los caballos? ¿Cómo se hacen las guardias y de que modo están dispuestas las tiendas de los teucros? Cuenta también lo que están deliberando: si desean quedarse aquí cerca de las naves y lejos de la ciudad, o volverán a ella cuando hayan vencido a los aqueos”

Homero, La Iliada, Canto X, siglo IX a.n.e.

RESUMEN

Este trabajo presenta un recorrido por la historia de la gestión de la información en las organizaciones, la define y precisa su desarrollo e importancia. La diferencia entre datos, información y conocimiento son elementos tratados en el artículo

PALABRAS CLAVES

Datos, información, conocimiento, gestión de la información

Introducción

La primera mención, quizás, recogida en la literatura occidental en cuanto a la gestión de información para convertirla en conocimiento útil para tomar decisiones inteligentes, la hace Homero en el Canto X de la Iliada¹, aproximadamente a mediados del siglo IX a.n.e., dejando de lado desde luego todas las controversias en cuanto a la autoría o no de esta epopeya por el poeta en cuestión.

Para el siglo XVII con Galileo Galilei (1564-1642) y Francis Bacon (1561-1626) surge una nueva visión de cómo el hombre debería adquirir el conocimiento, generando algunos métodos y estrategias para llevar a cabo la gestión de información. Es entonces cuando nace el *ars inveniendi* (arte de encontrar), momento histórico en el que la preocupación por hallar mecanismos de búsqueda había de surgir para tomar forma en lo que en aquel entonces había de llamarse “Método Científico”.

En el siglo XX este fenómeno suscita un interés sustantivo durante los años en que transcurría la II Guerra Mundial. Las naciones involucradas en el conflicto, fundamentalmente Estados Unidos cuyo territorio continental no era blanco de ataque alguno, dieron especial importancia a las Investigaciones Científicas con fines militares, lo que condujo a la comunidad de hombres de ciencias a comprender, como nunca antes, que para la creación de nuevos conocimientos hacía falta Información.

Por otra parte, durante el conflicto cientos de miles de especialistas en diferentes disciplinas encaraban la recolección y procesamiento de información de carácter estratégico de todo tipo, no solamente en función de la creación en el campo de las ciencias con fines militares, sino también para la conducción de las operaciones de las Fuerzas Armadas de las diferentes naciones involucradas en el mismo a escala global.

El procesamiento de cantidades impresionantes de información de carácter estratégico bajo esas nuevas condiciones y con objetivos que ponían

¹ Homero. *Iliada*. Editorial Arte y Literatura, La Habana, diciembre, 1976, p.204

en juego el destino de gran parte de la humanidad, solamente fue posible mediante un esfuerzo de grupos especialmente creados, con idea de trabajo en equipos, con una complicada y cuidadosa división del trabajo, que hicieron encarar problemas de personal, organización, administración, así como, nuevas y peculiares relaciones humanas en las organizaciones creadas para estos propósitos, las Unidades de Inteligencia Estratégica.

Las Unidades de Inteligencia Estratégica en ese momento histórico de la humanidad, al igual que ahora, cumplían la misión, entre otras, de Gestión de Información elaborando productos informativos de mayor valor como resultado del análisis, con destino a los jefes que tomaban decisiones inteligentes.

En este período y en los años inmediatos a la post guerra, que estudios posteriores han denominado precursor de la Ciencia de la Información² o antecedente del surgimiento de la misma, fue desarrollándose una forma de gestionar la Información para la creación del Conocimiento y la Inteligencia, cualitativamente nueva, que incluía la capacidad de desplegar o utilizar recursos económicos, físicos, humanos y materiales de todo tipo para obtener y manejar la información para la toma de decisiones.

Este proceso extrapolado del campo militar³, pero de manera ética a la

² Véase el ensayo de Saracevic, T., publicado en el Journal of América Society for Information Science, 1999

³ La Inteligencia Militar son los conocimientos adquiridos a través de los esfuerzos de búsqueda, evaluación e interpretación de toda la información disponible que tiene que ver con un enemigo real o hipotético o con ciertas áreas de operaciones, inclusive las condiciones meteorológicas y el terreno. Comprende también las deducciones hechas sobre las capacidades actuales y futuras del enemigo; las vulnerabilidades y los posibles cursos de acción que tenga a su alcance y que pueden afectar el

gestión empresarial,⁴ extendió el uso del termino “Inteligencia” hasta nuestros días a toda la actividad previa de obtener la información, filtrarla, almacenarla, analizarla y preparar los productos informativos de mayor valor agregado. Núñez⁵, quien contrasta esa acepción del concepto Inteligencia con el que se ha manejado históricamente en la Psicología, señala que la acepción militar del término se arrastró después al mercado, a la competencia y a la actividad empresarial, generando términos como Inteligencia de Mercado, o Competitiva, o Corporativa o Empresarial; convirtiendo así una actividad, que en esencia es de Gestión de Información, y que no garantiza por sí misma la Inteligencia de la decisión (aunque si es un ingrediente importante) en “Inteligencia en sí misma”, por lo que prefiere designar a esa parte de la Gestión de Información como Sistema de Vigilancia y Comunicación con el Entorno.

En la contemporaneidad la humanidad experimenta los efectos de la globalización que sacude las viejas

cumplimiento de la misión encomendada a una entidad militar cualquiera. Según Raúl Sohr la inteligencia no alude al atributo humano de pensar. Consiste en la recolección, evaluación y análisis de información captada sobre un área de interés. La palabra clave en la inteligencia es el análisis. Aunque cueste creerlo, 90 por ciento de la información que nutre a los servicios proviene de fuentes abiertas: documentos de gobierno, balances de empresas, organizaciones políticas, estudios académicos, compendios estadísticos y, por supuesto la prensa. Ver: Sohr R. Claves para entender la guerra, Arena Abierta, Random House Mondadori S:A, Santiago de Chile, 2da edición, marzo 2003. p.218

⁴ Véase: Visión General. Uso de la Inteligencia Competitiva en diferentes países. www.gerenciandoconhecimiento.com.br/visaogeneral/visaogeneral13.htm

⁵ Núñez Israel, P. Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las Necesidades que deben atender los sistemas de Información en las organizaciones o comunidades, Tesis para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Información, Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación Social, Ciudad de La Habana, octubre 2002. p. 106

reglas económicas, al tiempo que la revolución de las modernas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC),⁶ acelera el ritmo de los cambios e impone nuevas condiciones obligando al sector empresarial a reducir los plazos de tiempo de alcance de sus estrategias, en un clima creciente de incertidumbres.

El entorno actual se caracteriza por la inestabilidad debido al cambio, en algunos casos imprevistos y continuos, de sus elementos reguladores. La economía mundial sufre variaciones demoledoras en cuestión ya no de meses sino de días e incluso de horas. El mercado cambia a un ritmo como nunca antes, los competidores se multiplican, los productos y servicios tienen un ciclo de vida más corto, incluso deben ser sustituidos, en no pocas ocasiones, por otros, antes que dicho ciclo concluya. Las empresas⁷ de

⁶ Manuel Castells conceptúa las tecnologías de la información como el conjunto convergente de tecnologías en microelectrónica, computación (máquinas y software), telecomunicaciones/transmisiones, y la optoelectrónica. Por otra parte, contrariamente a otros analistas, también incluye en el campo de las tecnologías de la información a la ingeniería genética y su creciente conjunto de descubrimientos y aplicaciones.

Véase: Castells, M. La revolución de la tecnología de la información.

<http://www.publimatic.com/hacecuerpo.php?d=nuevosrumbos&numart=382&numedi=2002-07-01&seccion=especial+manuel+castells>

Acceso 24/11/05

⁷ Una empresa, en el caso cubano, es una organización económica, con personalidad jurídica, balance financiero independiente y gestión económica, financiera, organizativa y contractual autónoma, que se crea para la dirección técnica, económica y comercial de los procesos de elaboración de los productos y/o servicios, los que deberán lograrse con la mayor eficiencia económica. Véase: Decreto Ley No. 187 del Consejo de Estado de la República de Cuba del 18 de agosto de 1998 Bases generales Perfeccionamiento Empresarial, II

éxito, por tanto, se caracterizan, entre otros aspectos, por *la capacidad de crear o asimilar nuevos conocimientos a partir de la gestión exitosa de la información, incorporándolos a nuevos productos y servicios.*

La información, definición.

La información no se encuentra aislada ya que siempre está ligada a un entorno económico, social y cultural. Es a partir de la II Guerra Mundial que se experimenta un fenómeno caracterizado por la rápida multiplicación de las publicaciones, artículos, datos, informes, etc. Se crean cada vez más conocimientos, se desdoblan las ramas del saber en otras numerosas y especializadas y surgen la Teoría de la Información, (Claude E. Shannon, 1948)⁸, la Teoría de Sistemas (Ludwig von Bertalanffy 1950 -1968)⁹ y la Cibernética (Norbert Wiener, 1948).¹⁰ Se afronta una situación nueva en cuanto a la cantidad de información y su manejo, en los Estados Unidos Vannevar Bush¹¹

Organización General. 2.2 Empresas, en el CD Biblioteca de la Empresa volumen 1 editado por el Grupo Ejecutivo de Perfeccionamiento Empresarial.

⁸ Teoría de la Información.

http://www.dia.fi.upm.es/licenciatura/asignaturas/96/teoria_de_la_informacion.htm Acceso 12/10/05

⁹ La Teoría General de Sistemas surgió con los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968. Véase: Teoría de Sistemas,

<http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml> Acceso 12/10/05

¹⁰ Véase: Rispa, R. La revolución de la Información. Salvat Editores, S.A., España, diciembre, 1982, p. 4

¹¹ Bush, Vannevar (1890 – 1974) científico, educador y administrador estadounidense, nacido en Everett, Massachussets, estudio en el Tufts College de la Universidad de Harvard y en el Instituto de Tecnología de Massachussets (MIT). Durante la I Guerra Mundial sirvió como Ingeniero en la Marina de Guerra de Estados Unidos. Como parte de su desempeño profesional fue presidente del Comité de Investigación para la Defensa en la Oficina de Desarrollo Científico que dirigió durante la II Guerra Mundial y trabajo también en el Departamento de Investigación y Desarrollo del Ejército y la Marina de Estados Unidos. En 1945 publicó el libro "Como debemos pensar" que

plantea la necesidad de hacer más accesible el conocimiento que de manera masiva se traducía en una avalancha de Información, “...En otras palabras, Bush plantea el problema de la explosión de la información, que aún persiste entre nosotros.”¹².

La concepción en lo referente a que la Información constituye un recurso indispensable para las organizaciones, cualquiera sea su tipo, y su eficaz y eficiente gestión como una actividad muy importante de las mismas, está matizada en la actualidad por varios fenómenos, a saber “...la explosión de productos en la industria de la información –cada año se publican, no menos de 55 000 libros, dos millones de artículos y unos 65 000 títulos de revistas-; es necesario por lo tanto desarrollar métodos y técnicas de identificación y evaluación de fuentes cada vez más precisas (...) el auge de las nuevas tecnologías de la información, que si bien soportan los procesos de búsqueda y recuperación de información, han generado un crecimiento incalculable en la industria de las bases de datos (...) el desarrollo de Internet, la mayor fuente de información de toda la historia de la humanidad...”¹³.

En la contemporaneidad resulta cotidiana la palabra “información”. En cuanto al concepto información Ponjuan señala que no existe una única definición de lo que se entiende por información.¹⁴ En la actualidad nos enfrentamos a diferentes definiciones sobre el mismo, muchas de las cuales

como ocurre con otros objetos a definir, se hacen desde diferentes puntos de vista.

Así, Semenyuk la definía como “...una parte de una reflexión, diferente de los factores materiales y energéticos, que es percibida por los sistemas materiales en una etapa organizativa definida y tan voluminosa que puede almacenarse, se expresa en mensajes ordenados respecto a la probabilidad de uno u otros hecho entre la multitud de acontecimientos de una naturaleza dada.”¹⁵ Definición esta que se atiene en cierta medida al materialismo.

Por su parte Dimitriev, la conceptualiza como “...la noción central de la cibernética (...) incluye todos los datos que son objeto de almacenamiento, transmisión y transformación (...) siempre se manifiesta de modo material y energético en forma de señales.”¹⁶ Definición que evidencia un punto de vista cibernético.

Para Pomim la información constituye la materia prima, el insumo básico del proceso para producir conocimiento¹⁷.

Es necesario señalar que además de las variadas definiciones que existen de Información, el término en ocasiones se confunde con el de conocimiento, pero estos no son sinónimos, Davenport y Prusak definen el conocimiento como “...la información valiosa de la mente humana que incluye reflexión, síntesis y contexto” y a la información como

recogía sus reflexiones en torno a las Ciencias, Investigación, Información y Desarrollo que constituyó un clásico del género.

¹² Saracevic, T. Artículo publicado en el *Journal of América Society for Information Science*, 1999.

¹³ Torres, A. *El profesional de la información en la inteligencia organizacional*, <http://bvs.sld.cu/revista/aci/vol10-5-02/aci02502.htm> (Acceso 03/06/04)

¹⁴ Ponjuan G. *Gestión de la Información: Dimensiones e Implementación para el éxito Organizacional*, NUEVO PARHADIGMA, Rosario – Argentina, 2004, p. 15

¹⁵ Semenyuk, E.P. *An informational approach to cognition of reality*. Kiev : Naukova Dumka, 1988. Citado por: Bonitz, Manfred. *Las bases teóricas de la Información. Información – Conocimiento – Informática*. Internacional Forum of Information and Documentation. 15(2), april, 1990.

¹⁶ Dimitriev, V. Y. *Teoría de la Información aplicada*. Moscú, Editorial MIR, 1991, p. 10.

¹⁷ Véase: *Inteligencia Competitiva em Organizacoes: dado, informacao e conhecimento*. *Revista de Ciencia de la Información*, v.3, n.4, agosto, 2002.

*“datos dotados de relevancia y propósito”*¹⁸, veamos la tabla siguiente.

¹⁸ Davenport, T., Prusak. L. Conhecimento empresarial. Rio de Janeiro, Campus, 1999, p. 18.

Datos, Información y Conocimiento

Datos	Información	Conocimiento
Observaciones simples sobre el estado del mundo	Datos dotados de relevancia o propósito	Información valiosa de la mente humana, incluye reflexión, síntesis y contexto
<ul style="list-style-type: none"> • Fácilmente estructurado • Fácilmente obtenido por las máquinas • Frecuentemente cuantificado • Fácilmente transferible 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere unidades de análisis • Exige consenso en relación su significado • Exige necesariamente la mediación humana 	<ul style="list-style-type: none"> • De difícil estructuración • De difícil captura en máquinas • Frecuentemente tácito • De difícil transferencia

Fuente: Davenport y Prusak 1998

De todo lo antes expuesto resulta evidente que el concepto información se atiene a la dialéctica, transformándose no sólo en virtud de su significado para cada ciencia, sino buscando siempre un nuevo contenido ante la necesidad de pasar a nuevas formas del desarrollo social.¹⁹

La información en el ámbito empresarial

Vivimos una época de transición, caracterizada por el paso de la sociedad industrial a la sociedad de la información (conocimiento). Peter Drucker²⁰ ha resumido certeramente esta situación al señalar que las actividades que ocupan la posición

central no son ya las dedicadas a producir y distribuir objetos sino las que producen y distribuyen información y generan conocimientos.

Es posible afirmar que “...*en todo el mundo, las tecnologías de la información y las comunicaciones están generando una nueva revolución industrial que ya puede considerarse tan importante y profunda como sus predecesoras...*”²¹ y que según lo expuesto por un grupo de expertos en el informe denominado “*Europa y la sociedad global de la información: recomendaciones al Consejo Europeo*”, anuncian nuevas formas de vivir y trabajar juntos, al menos para una parte de la humanidad, que nos recuerdan los días aciagos de la segunda Guerra Mundial que obligaron a desarrollar una labor de Gestión de Información para la toma de decisiones inteligentes (Inteligencia) nunca antes vista hasta ese momento.

En la contemporaneidad el reconocimiento del papel predominante que tiene la información en el desarrollo social ha favorecido la actividad económica, incrementando la

¹⁹ Véase: Dialéctica en Rosental M. e Iudin P. Diccionario Filosófico. Editora Política, Ciudad de La Habana, Cuba, pp. 119-120

Véase el trabajo de Saracevic, T. op. cit. en el que hace un profundo análisis del origen de la Ciencia de la Información y aborda el concepto de información.

Véase: Carlos J., F. Enfoque objetivo y subjetivo del concepto información. Revista española de Documentación Científica, España, 17,3, 1994

²⁰ Peter F. Drucker, nació en Austria en 1909, escritor, maestro, y consultor por más de sesenta años, profesor de la Universidad de Harvard, ha creado y articulado conceptos en el campo académico y la práctica del profesional de la dirección (management). De hecho, la influencia de su pensamiento ha sido tal que se le llama justamente “el padre del management (dirección).” Véase:

<http://207.36.242.12/data/index.htm>

²¹ INFORME BANGEMANN. Europa y la Sociedad Global de la Información. Recomendaciones al Consejo Europeo. Bruselas, 1994.

competitividad o la colaboración, las fusiones y las alianzas entre las empresas, llevándolas a actuar según Levitt en un entorno cada vez más internacionalizado²² y a lo que Lara agrega, en una economía cada vez más transparente²³, que impulsa a las empresas a buscar nuevas formas de satisfacer, hacer crecer y fidelizar a los clientes, basadas en factores distintos a las economías de escala.²⁴

La gestión empresarial moderna necesita, por tanto, soluciones concretas capaces de localizar selectivamente, acceder a, o adquirir, filtrar, almacenar, procesar y convertir las grandes cantidades de información procedentes del ambiente externo y de la propia organización, en conocimiento útil para la toma de decisiones inteligentes, oportunas y acertadas.

En tal sentido Kaye sostiene que todas las organizaciones son sistemas de procesamiento de información²⁵, enunciado asumido en la actualidad por muchos directivos y ejecutivos de empresas, ya que cualquier actividad desarrollada en las mismas necesita

²² Levitt, L. La globalización de los mercados, Harvard-Deusto Business Review, 4º trimestre, 1983, pp. 49-64.

²³ Lara, B. Orden y desorden en la empresa, en Gómez-Pallete, F. editores, 1992 *Estrategia empresarial ante el caos*. Rialp, Madrid, 1993, pp. 89-121.

²⁴ Las economías de escala internas son factores para reducir el costo mediante el aumento del producto total, la producción en masa. Suele ser necesario realizar una importante inversión inicial para renovar la infraestructura tecnológica. Es frecuente que las grandes compañías terminen siendo gigantes imposibles de gestionar, vulnerables a la competencia de las pequeñas empresas, más innovadoras y flexibles. Aún si una empresa alcanza el óptimo de las economías de escala, debe encontrar mercados para toda su producción. Además existen economías de escala externas, o externalidades positivas, cuando se crea un nuevo producto que favorece la venta de otro, p. e. una revista comercial que ofrece servicios de publicidad gratuita a las empresas, o la publicidad se lleva a cabo por medio de la difusión de artículos sobre ellas.

²⁵ Kaye, D. An information model of organization, Managing Information, june, 1986, pp. 19-21.

procesar información para su funcionamiento, organizando su gestión de la mejor manera posible.

Autores como Porter y Millar²⁶ dan especial importancia a las posibilidades de aprovechar la información para mejorar la competitividad de las empresas mediante el análisis de la cadena de valor, generando valor añadido como consecuencia de un uso más eficaz de la información inherente a cada actividad. Por su parte, Andreu, Ricart y Valor²⁷ señalan cómo la información se convierte en un recurso estratégico para las empresas pasando a formar parte de su proceso de planificación estratégica y de toma de decisión.

Por otra parte, autores de la talla de McFarlan, McKenney y Pyburn²⁸, así como Porter y Millar²⁹ establecen que la información y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ofrecen nuevas formas de competir entre las empresas, las que desarrollan *“... la capacidad (y la función) de reunir, analizar, y diseminar datos que permitan 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...”*³⁰

En cuanto a los datos e informaciones que se suministran a la empresa como

²⁶ Porter, M.E. y Millar, V.E. Cómo obtener ventajas competitivas mediante la información, Harvard-Deusto Business Review, 1º trimestre, 1986, pp. 3-20.

²⁷ Andreu R., Ricar J. E., Valor J.. Estrategia y sistemas de información, Mc-Graw-Hill, Madrid 1991

²⁸ MC Farlan, F.W.; MCKenney, J.L.; Pyburn, P. El archipiélago de la información: cómo trazar el rumbo, Harvard-Deusto Business Review, 4º trimestre, 1983, pp. 8-16.

²⁹ Porter, M.E. y Millar, V.E. Cómo obtener ventajas competitivas mediante la información, Harvard-Deusto Business Review, 1º trimestre, 1986, pp. 3-20.

³⁰ Orozco E. La inteligencia corporativa fuera de la gran empresa. Ciencia de la Información, Vol. 29, No. 3, sept., 1998, p. 12

parte del flujo de cualquier sistema, tanto de fuentes internas como externas, deben reunir cuatro exigencias, a saber.

- Calidad, entendida como la exactitud de los datos e informaciones que permitan recurrir a ella con confianza para la toma de decisiones.
 - Oportunidad, para conocerla y utilizarla en el momento preciso y permitir el control efectivo de los diferentes procesos de la organización.
 - Cantidad, para disponer de suficientes datos o informaciones que posibiliten la acertada toma de decisiones. No obstante lo anterior hay que prestar atención a la saturación debido al envío innecesario de este recurso o a la imposibilidad de los destinatarios para asimilarlo.
 - Relevancia, entendida en el sentido a que la información que se da a los administradores y ejecutivos, debe estar relacionada con sus actividades y responsabilidades.
- A partir de lo expuesto por Kaye³¹ podemos añadir, además, que el sistema de información de cualquier entidad debe tener en cuenta, en lo referente a los flujos de datos e información, las necesidades de control operacional que requieren de datos e información precisa, con una periodicidad determinada para cada entidad, con destino a los miembros de la organización que la utilizan durante su desempeño.

Es pertinente señalar que en muchas entidades, según Cornella, partiendo de un modelo de *“...transferencia: se ofrece una gran cantidad de información que, se supone, puede ser de interés para el usuario, que acaba no siéndolo, porque no usa lo que se supone debería usar.”*³². Además,

³¹ Op. Cit. Kaye, D. An information model of ..., *Managing Information*, June, 1986, pp. 19-21.

³² Cornella, A., La información no es necesariamente conocimiento. noviembre, 2000. [http://www.0y1.com/downloads/infovsconocimie nto.pdf#search=Cornella%2C%20Alfons%2C%](http://www.0y1.com/downloads/infovsconocimie nto.pdf#search=Cornella%2C%20Alfons%2C%20La%20empresa%20es%20informaci%C3%B3n)

continúa apuntando el mismo autor, la eficiencia y calidad de un flujo *“...depende que en el mismo se intercambie información más que solamente se transfiera (...) que quién emite y quién recibe se comuniquen, de forma que sintonicen sus contextos y sus intereses.”*³³, aspectos estos que debemos tener en cuenta durante el diseño de cualquier sistema de información con destino a una empresa y que además pone de manifiesto un factor importante en las organizaciones, la comunicación interpersonal en un nuevo ambiente.

El flujo de datos e información para los mandos medios, entre los que se encuentran los ejecutivos que se ocupan por el desempeño actual y futuro de sus unidades, debe contener información sobre asuntos importantes, como problemas a gran escala con proveedores, disminución abrupta de ventas o servicios, aumento de la demanda de determinado producto o servicio, nuevas coyunturas del mercado, etc.

A los administradores y ejecutivos de la alta dirección de la empresa, el sistema de información debe comprender un flujo de este recurso destinado a la planificación estratégica, que les facilite el diseño de las mismas, independientemente de las técnicas utilizadas y en el que la información externa adquiere una vital importancia.

Por tal razón, las informaciones sobre las condiciones económicas del entorno o del mercado objetivo, los avances tecnológicos, la actividad de la competencia, entre otras, deben cumplir lo más exactamente posible con las cuatro exigencias básicas de calidad, oportunidad, cantidad y relevancia.

[20La%20empresa%20es%20informaci%C3%B3n](http://www.0y1.com/downloads/infovsconocimie nto.pdf#search=Cornella%2C%20Alfons%2C%20La%20empresa%20es%20informaci%C3%B3n), Acceso23/11/05

³³ Op. Cit. Cornella, A., La información no es... [http://www.0y1.com/downloads/infovsconocimie nto.pdf#search=Cornella%2C%20Alfons%2C%](http://www.0y1.com/downloads/infovsconocimie nto.pdf#search=Cornella%2C%20Alfons%2C%20La%20empresa%20es%20informaci%C3%B3n) Acceso23/11/05

La Gestión de Información en la empresa cubana. El Perfeccionamiento Empresarial³⁴

Una nueva forma de hacer con el empleo de la información externa e interna se viene generalizando en el ámbito empresarial al calor del Perfeccionamiento y la gestión de las organizaciones en Cuba, en cuanto al uso del recurso información, tratando de ponerse a tono con las tendencias en boga en el mundo contemporáneo evolucionando, de hechos, nuestra comprensión de lo que es una organización.

Un factor muy importante en estos cambios es la *"...Política Nacional de Información, que establece las bases de desarrollo de la gestión de información (...).*

- *Creación de la infraestructura nacional de información.*
- *Impulso a la producción y distribución de fuentes de información nacional,*
- *Contribuir a la satisfacción de la demanda nacional de información.*
- *Operación y desarrollo sostenido de las redes telemáticas.*
- *Inserción del país en la industria de la información en el ámbito internacional.*
- *Formación de los recursos humanos necesarios.*
- *Fomento de la cultura informacional en la sociedad."*³⁵

La Gestión de Información está definida por Ponjuán como *"... el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos,*

*materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información."*³⁶

En cuanto a la Gestión de Información Núñez y Núñez señalan también que su *"...función más importante es mejorar el acceso a la información y su calidad, de modo que la organización tenga una visión más clara de sí y de su entorno. (...) y abarca, de una parte, la gestión documental –para la información que se genera y circula dentro de la organización, interna-y de otra, el sistema de vigilancia y comunicación con el entorno (información externa e interna), comúnmente llamado sistema de inteligencia competitiva, empresarial, corporativa, etcétera."*³⁷

En lo referente a la Gestión de Información en el ámbito empresarial Bustelo³⁸ señala que para lograr buenos resultados en la misma, se hace necesario que la empresa organice y ponga en práctica un buen sistema de gestión documental el que debe adecuarse a las condiciones existentes en cada entorno empresarial, enfatizando que hasta las empresas más pequeñas pueden tener un proyecto serio en tal sentido, sin que esto implique grandes inversiones en Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

³⁴ El Perfeccionamiento Empresarial es unas de las tareas más importantes emanadas de la Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba, realizado en octubre de 1997, que persigue como objetivo lograr la máxima eficiencia y eficacia en la gestión de las organizaciones empresariales con el consiguiente beneficio para toda la sociedad.

³⁵ Política para la introducción de la gestión del conocimiento en Cuba, Agencia de Información para el Desarrollo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, La Habana, Abril de 2001, pp. 5 y 6.

³⁶ Op. Cit. Ponjuán, Gloria Gestión de Información: Dimensiones ..., pp. 17-18

³⁷ Núñez, Israel A. Paula y Núñez, Yiny Govín. Propuesta de clasificación de las herramientas – software para la gestión del conocimiento, pp.10-11.

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci03_05.htm Acceso 2/08/05

³⁸ Bustelo Carlota, Ruesta. Gestión documental en la empresa: Una aproximación práctica. <http://www.inforarea.es/Documentos/fesabid.pdf>. Acceso 22/11/05

Resulta oportuno en este momento señalar la definición que Nuñez³⁹ da en cuanto a documento, calificándolo como “...objeto corporal, producto de la actividad humana que queda en el reflejada y que conserva y tiene permanentemente la representación de un hecho ajeno al mismo documento...”. El documento, es objeto de la gestión documental organizándose y almacenándose en distintos tipos de archivos, tanto clásicos como digitales y para su localización deben estar procesados de alguna manera, en la que el tipo de documento concreto, el carácter antes señalado y su contenido juegan un papel importante, sobre todo para su almacenamiento y posterior recuperación.

Los principios que rigen la Gestión de Información, según Ponjuan,⁴⁰ son la Teoría de Sistema y la Teoría del Ciclo de Vida, en el entendido que un “...sistema de información está integrado por un conjunto de componentes que almacenan, procesan y distribuyen información.”⁴¹ Al tiempo, el ciclo de vida, según la misma autora, evidencia el carácter dialéctico de la información y sus portadores y no debe confundirse el ciclo de vida de la información con el ciclo de vida del documento.

Ahora bien, la Gestión de Información tiene como máximo objetivo “... las categorías estratégicas de mayor dimensión para la organización: su misión, visión, objetivos, metas.”⁴² En cuanto a la misión, esta constituye el punto clave, debido a que todo el esfuerzo empresarial debe estar en correspondencia con ésta categoría. En general de no tenerse en cuenta estas

categorías la empresa no podrá hacer un manejo eficiente y eficaz de sus recursos de todo tipo, “...no podrán existir ventajas competitivas, ni un manejo efectivo y eficaz de los recursos, ni se podrán diseñar políticas ni arquitecturas que soporten el negocio.”⁴³ En síntesis, en el caso cubano no cumplirá con su objeto social.

Se hace necesario señalar que la economía cubana, es planificada y hacia lo interno no está sometida en alto grado a los factores del libre mercado⁴⁴, al tiempo, existen grandes sectores que conforman un mercado cautivo⁴⁵ aspecto este que incide de diferentes formas en la gestión de las empresas cubanas. En la actualidad, según el criterio de este autor, al igual que para el resto del mundo, la información como recurso de las organizaciones cubanas, se convierte en factor importante de éxito sólo si se realiza una eficaz y eficiente Gestión de Información.

Para muchas organizaciones la adquisición de información estratégica a escala global -función esta que constituye parte importante de la Gestión de Información- con el objetivo de obtener y mantener ventajas frente a la competencia extranjera, buscar colaboración fusiones y alianzas de diverso tipo, etc., en el caso cubano

³⁹ Nuñez Contreras, Luis. Concepto de documento. En: Archivística. Estudios básicos. Sevilla: Diputación provincial, 1981. p.32.

⁴⁰ Op. Cit. Ponjuan G. Gestión de Información: Dimensiones ..., p. 21

⁴¹ Op. Cit. Ponjuán, G. Gestión de Información: Dimensiones ..., p. 22

⁴² Op. Cit. Ponjuán, G. Gestión de Información: Dimensiones ..., p 99

⁴³ Op. Cit. Ponjuán, G. Gestión de Información: Dimensiones ..., p 99

⁴⁴ El libre mercado es la base del modelo económico según el cual, con la excepción de determinadas actividades que se consideran propias del Estado (como la defensa nacional, la promulgación de leyes y el mantenimiento del orden público), todas las actividades y transacciones económicas dependen de un modo exclusivo de la libre iniciativa de los individuos. El libre mercado ha traído consecuencias desastrosas para América Latina, especialmente su forma mas exacerbada, el neoliberalismo.

⁴⁵ Mercado cautivo. Situación en la que los demandantes (clientes) tienen pocas posibilidades de elegir al vendedor de un producto o servicio.

<http://www.banamex.com/esp/finanzas/glosario/index.html> Acceso 30/11/05

cobra especial importancia por la situación de bloqueo económico⁴⁶ a la que se encuentra sometido el país por parte de los Estados Unidos de América desde hace más de 45 años.

El bloqueo ha ocasionado pérdidas por más de 60 mil millones de dólares desde el punto de vista económico⁴⁷, tras la desintegración de la Unión Soviética y del campo socialista a finales del año 1989, Cuba se quedó sin mercados, sin créditos bancarios, sin los aliados a los que se había integrado y con los cuales planificó su desarrollo durante más de tres décadas, en medio de una economía mundial cada vez más globalizada y de una guerra económica que Estados Unidos arreció mediante leyes y otras formas de presión sobre organismos financieros internacionales, gobiernos, empresas e individuos.

En un lapso menor de tres años a partir de esa fecha el Producto Interno Bruto cubano sufrió una caída del orden del 35%. En 1993 se importó el 25% del total de las mercancías que se importaban tres años antes y el país se vio obligado a disminuir el consumo del combustible a menos de la mitad de lo que empleaba a finales de la década de los 80 del siglo XX.

En este escenario complejo, adverso y hostil, tuvieron lugar los empeños del país, primero, por frenar la caída de la economía, y después, por iniciar su recuperación, realizando las transformaciones necesarias que

propiciaran sustentarla en condiciones de eficiencia y de adaptación a las realidades que impone el contexto mundial y garantizar la continuidad y el desarrollo perspectivo de la Revolución y la preservación de su esencia socialista.

La economía cubana, por tanto, ha recorrido un intenso camino de transformaciones en aras de la eficiencia y la eficacia, la apertura e inserción en la economía mundial, la creación de espacios para nuevos actores económicos, la corrección del desequilibrio financiero interno y externo y la implantación del Perfeccionamiento Empresarial como piedra angular del desarrollo de nuestras entidades de todo tipo y uno de los elementos sustentadores de esa estrategia económica nacional.

Lo anterior, basado en un cuerpo regulador institucional conocido también como documentos rectores, influye dramáticamente en el desempeño de las empresas⁴⁸ y obliga a un cambio radical en las formas y métodos de dirección de las mismas, para hacerlas más competitivas, eficientes y eficaces. Según la CEPAL para el período de los años 2003 – 2004 en Cuba se lleva a cabo “... el proceso de perfeccionamiento empresarial, que se extendió a unas 600 empresas, que representan casi el 20% del total existente y que aportan el 38% de la producción mercantil del país y el 40% de sus utilidades.”⁴⁹ Para abril del año 2005 habían logrado

⁴⁶ El 3 de febrero de 1962 el entonces presidente de los Estados Unidos de América Jonh F. Kennedy firmó la Orden Ejecutiva Presidencial 3447 que decretaba oficialmente el embargo de esa nación contra Cuba, prohibiendo la importación de cualquier producto de origen cubano y las exportaciones norteamericanas hacia la isla. Este denominado embargo, ha continuado hasta nuestros días tomando formas aun más restrictivas y agresivas contra nuestro país. (Nota del Autor)

⁴⁷ Lee, S.. La Cuba de hoy consolida su economía,

<http://www.granma.cubaweb.cu/temas3/articulo35.html> Acceso 5/04/05

⁴⁸ Se refiere a las empresas estatales, las sociedades mercantiles de capital totalmente cubano, las unidades presupuestadas y cualquier otra entidad cubana que opere en moneda extranjera, con las únicas excepciones de las empresas mixtas y los contratos de asociación económica internacional creados al amparo de la Ley 77 de inversión extranjera. (Nota del Autor)

⁴⁹ Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2003 – 2004, CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), p.301

<http://www.cepal.cl/publicaciones/DesarrolloEconomico/5/LCG2255PE/Cuba.pdf> (Acceso 21/10/04)

perfeccionarse un total de 262 empresas.⁵⁰

Este gigantesco esfuerzo puede no arrojar los resultados que de él se esperan debido a que las empresas cubanas están bajo la amenaza de sufrir sorpresas desagradables si no ponen en práctica una adecuada Gestión de Información Hoy no resulta admisible, por ejemplo, que una empresa farmacéutica investigue sobre determinada molécula sin conocer si ha sido patentada o no, la ignorancia empresarial en tales aspectos resulta extremadamente cara e inadmisibles para la economía estatal en los tiempos que corren.

Es necesario señalar que para 1992 en el país se hace notable la actividad de Vigilancia en la esfera empresarial, al menos de manera públicamente conocida y ejecutada. La Consultoría BIOMUNDI, fundada en agosto de ese año en interés del Polo Científico del Oeste de La Habana ha sido pionera y mejor exponente en el desarrollo de productos y servicios para la Inteligencia, de utilidad en las esferas científica, tecnológica, económica y comercial. Esta entidad en la actualidad es la Dirección de Inteligencia Corporativa del Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT) perteneciente al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA).

No obstante que a partir de la creación de BIOMUNDI se hizo notablemente manifiesto que la Gestión de Información en las organizaciones empresariales debía de realizarse de un modo diferente, hay que continuar haciendo énfasis en lograr el empleo creciente y eficaz de la información en la gestión empresarial, sobre todo de los productos y servicios para la Inteligencia, y en la interiorización de la

⁵⁰ Dato suministrado por Armando Pérez Betancourt, responsable del Grupo Ejecutivo de Perfeccionamiento Empresarial del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, durante entrevista realizada por el autor el 1 de abril de 2005.

esencia misma de ese trabajo en el sector empresarial cubano y en los trabajadores de la información que realizan su actividad laboral en este ambiente.

Por otra parte, algunos trabajos muestran que el estado de desarrollo de la Gestión Documental, segundo componente de la Gestión de Información según se ha citado de Núñez y Núñez, está pobremente atendida en general, y en particular en las organizaciones cubanas, situación que se viene arrastrando desde hace muchos años en nuestro país. Para fines de la década de los años ochenta del pasado siglo XX, según señalaba Suárez⁵¹ en 1994, un grupo de trabajo del Archivo Nacional de Cuba, encargado de la labor de completamiento de fondos, realizó una investigación para determinar la situación en que se encontraban los archivos administrativos del país, fueron encuestados en esa oportunidad 42 organismos de los cuales solo 14 declararon tener archivos, sin orden muchos de ellos, mientras que de otras 10 asociaciones incluidas en la encuesta, 3 respondieron positivamente.

En cuanto a este aspecto el resultado de investigaciones posteriores llevadas a cabo por García⁵² demostraban que esta situación se mantenía en un número significativamente grande de empresas cubanas para el año 1999. En fecha más reciente Mena⁵³ constataba que en Cuba en muchas

⁵¹ Suárez C. ¿Será nuestro pasado prólogo? Urgencia de administración de documentos en las organizaciones cubanas, Ciencia de la Información, (La Habana), Volumen 25, No. 3, septiembre, 1994, p. 111

⁵² García, S. Situación de la gestión de archivo en varias organizaciones cubanas. Conferencia, En: Memorias del Congreso Internacional de Información, Info 1999. Ciudad de La Habana, 4 -8 de octubre de 1999. En CD. pp. 10

⁵³ Mena M. Diseño de un archivo de gestión para la Dirección de Registro Civil y Notarial del Ministerio de Justicia. Tesis para alcanzar el grado de Maestría, Facultad de Comunicación Social, Universidad de La Habana, Ciudad de La Habana, 2001.

organizaciones se habían eliminado los archivos administrativos, dejando esa actividad en manos de personal sin ninguna calificación en cuanto a la Gestión Documental, tales como oficinistas, secretarias, y otros.

La Gestión Documental se integra a la Vigilancia e Información del y hacia el Entorno, pues se refiere a la información interna que existe en fuentes documentales (incluye documentos electrónicos). Por supuesto que tener una buena Gestión Documental permite una mejor Vigilancia y los productos informativos *para la Inteligencia*, integran la información externa y la interna. *Así, la Gestión de Información, concepto básico en el presente trabajo, comprende, de una parte el Sistema de Vigilancia e Información del y hacia el Entorno (a partir de fuentes documentales y no documentales) y el Sistema de Información Interna, que comprende la Gestión Documental y la gestión de información interna a partir de fuentes no documentales.*

Conclusiones

En la actualidad se hace necesario más que nunca antes, que los ejecutivos y especialistas en general, principalmente aquellos que llevan a cabo el proceso de Perfeccionamiento Empresarial, pongan en práctica una eficaz y eficiente Gestión de Información en sus organizaciones y empresas, al tiempo, deben abogar por la comprensión generalizada sobre el empleo de los productos y servicios de información *para la Inteligencia*.

La información como valioso recurso de las organizaciones cubanas de todo tipo, no puede reducirse solamente al ámbito económico y financiero, se hace necesario que la gestión empresarial de las organizaciones que aspiran al Perfeccionamiento Empresarial encuentren soluciones concretas capaces de localizar selectivamente, acceder a, o adquirir, filtrar, almacenar, procesar y convertir las grandes cantidades de información procedentes del ambiente externo y de la propia organización, en conocimiento útil para la toma de decisiones inteligentes, oportunas y acertadas, solamente así podrán lograrse los resultados socioeconómico que el país necesita.