

La gestión de información: un estudio a partir de conceptos, modelos y experiencias en Cuba

The Information Management Process: a Study about Conceptualizations, Models and Experiences in Cuba

Marisleidy Alba Cabañas¹ y Katy Herrera Lemus²

¹ Facultad de Contabilidad y Finanzas,
La Habana, Cuba
mac@fcf.uh.cu

² Centro de Estudios de Técnicas
de Dirección, La Habana, Cuba
katy@ceted.uh.cu

RESUMEN

En la actualidad es imprescindible que las organizaciones reconozcan que, si la información no es administrada eficientemente y no está disponible para su utilización en el momento adecuado, puede perder todo o gran parte de su valor ante el proceso de toma de decisiones, por lo que resulta imprescindible gestionar información de la mejor forma posible.

Este estudio muestra las categorías que inciden en el proceso de gestión de la información, para lo cual se realiza un análisis de conceptualizaciones y modelos aportados por autores clásicos y contemporáneos, por lo que se pueden definir enfoques y evaluar su prevalencia en las aportaciones al proceso. Otro de los resultados de esta investigación es el análisis realizado a las experiencias del proceso en el contexto cubano.

PALABRAS CLAVE: comparación de periodos, contexto cubano, evolución de la administración de la información.

ABSTRACT

In modern times, it is imperative that organizations recognize that, if the information is not managed efficiently and is not available for use at the right time, you may lose all or most of their value to the process of decision-making, what is essential to manage information in the best possible way.

This study shows the categories that affect the information management process, for which an analysis of conceptualizations and models provided by classic and contemporary authors can define approaches and assess its prevalence in the contributions given to the process is done. Another outcome of this research is the analysis of the experiences of the process in the Cuban context.

keywords: period of comparison, Cuban context, information management evolution.

RECIBIDO: 7/3/2015

ACEPTADO: 19/4/2015

CLASIFICACIÓN JEL: M41

Introducción

Hace varias décadas respetables profetas del cambio social como Peter Drucker (1993) predijeron la emergencia de una nueva economía en

la que el poder del cerebro se convertiría en su y en el activo más crítico de las organizaciones. Actualmente, estas predicciones constituyen una realidad: se ha entrado en la Era de la Información

y el Conocimiento, por lo que gestionar estos activos se ha convertido en una necesidad organizacional. El reconocido autor en temas de Gestión de Información (GI), Febles (2013), afirma que si la información no es bien gestionada se cometen errores como los que aparecen a continuación:

- Se crea confusión en los funcionarios por exceso de información innecesaria.
- Divulgación e intercambio pobre, razón por la cual no circula la información.
- Sobrecarga de información.
- No se valora adecuadamente la información.
- Duplicidad de información.
- Se dificulta el acceso.
- Bajo nivel de uso y análisis.
- Proceso lento de toma de decisiones.

Para evitar estos errores surge la GI, proceso que ha sido objeto de estudio por parte de diferentes autores y disciplinas. Un análisis de las definiciones ofrecidas por especialistas en el tema, entre los que se destacan Woodman (1985), Páez (1990), Fairer-Wessels (1997), Ponjuán (1998), Villardefrancos (2000), Noriega (2011), y Alba y Herrera (2013), permitió identificar las siguientes características:

- Debido a la diversidad de categorías encontradas, y para valorar la prevalencia de

enfoques existentes en las definiciones, estos se agruparon teniendo en cuenta los ocho enfoques definidos en el cuadro 1, los cuales son el resultado de un análisis realizado en investigaciones previas (Alba y Franch, 2014). La aplicación de estos criterios (cuadro 2) permitió evidenciar que el enfoque con mayor prevalencia en los conceptos estuvo orientado a apreciar la GI como un proceso, lo que refleja la necesidad de identificar adecuadamente los insumos de información que, a partir del papel que desempeñan actores y actividades en el flujo, logren aportar valor al proceso. En un segundo orden se destaca la fuerte presencia de aplicaciones asociadas al enfoque gerencial, lo cual demuestra la necesidad e importancia de gestionar información en el contexto de las organizaciones como vía para lograr adecuados procesos de toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos. En un tercer lugar, la GI muestra amplios vínculos con el enfoque de Capital Humano (CH), lo que ubica al individuo como mediador y gestor de la capacidad de una organización para articular personas y procesos.

- Otros enfoques con presencia en el análisis son el de Capital Intelectual (CI) y la Gestión Tecnológica (GT). Una reflexión sobre el posicionamiento de estos últimos

Cuadro 1. Determinación de enfoques para la agrupación de variables.

ENFOQUES	CRITERIOS DEL ENFOQUE
Histórico-cultural	Conocimiento como componente natural del hombre. Conocimientos históricos. Desarrollo y especialización del conocimiento a partir del desarrollo cultural y la actividad humana.
Proceso de gestión de la información (GI)	Gestión de la Información que incluye desde el acceso a la información hasta el mantenimiento y la seguridad de la información.
Gestión tecnológica (GT)	Soportes tecnológicos.
Competencias	Incluye la experiencias, capacidades, ventajas competitivas
Proceso de gestión del conocimiento (GC)	Incluye las variables desde la identificación del conocimiento hasta la utilización del conocimiento.
Gerencial	Incluye las variables del ciclo de dirección, la resolución de problemas, la efectividad, cultural organizacional.
Capital Humano (CH)	Aprendizaje, valores, principios.
Capital Intelectual (CI)	Abarca las variables medición y valoración de conocimientos.

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 2. Análisis de conceptos de GI.

AÑO	AUTOR	CONCEPTOS	ENFOQUES
1985	L. Woodman	«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 decisión precisa.»	Proceso de GI Capital Humano Gerencial
1990	I. Páez	«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. La inteligencia corporativa comprende todos los datos, la información y el conocimiento generado dentro de una organización.»	Proceso de GI
1997	F. A. Fairer-Wessels	«La GI es vista como la planificación, organización, dirección y control de la información dentro de un sistema abierto (por ej. la organización). La GI es vista como el uso de tecnología (por ejemplo: computadoras, sistemas de información, tecnología de información) y técnicas (por ejemplo: auditorías de información, mapeo) en forma eficiente y eficaz para manejar los recursos y activos de información a partir de fuentes internas y externas, en un diálogo significativo y con una comprensión que incremente la toma de decisiones proactiva y la solución de problemas para alcanzar las metas y objetivos a un nivel personal, operacional, organizacional y estratégico para la ventaja competitiva y para la mejora del funcionamiento del sistema y para elevar la calidad de vida del individuo (al enseñarle habilidades de uso de la información, de las que la GI constituye una, para convertirse en un ciudadano global.»	Proceso Gerencial Gestión Tecnológica, Proceso de GI Capital Humano
1998	G. Ponjuán	«La GI 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. Su elemento básico es la gestión del ciclo de vida de la información y se desarrolla en cualquier organización. En particular, también se desarrolla en unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información.»	Proceso de GI Gerencial
2000	M. C. Villardefrancos	«La GI tiene como objetivo asegurar que el valor y los beneficios obtenidos del uso de la información sean igual o mayor a los costos en que se incurrió en los procesos de recolección, organización, almacenamiento, recuperación, uso y eliminación.»	Proceso de GI
2011	Y. Noriega	«Un proceso que incluye operaciones como extracción, manipulación, tratamiento, depuración, conservación, acceso y/o colaboración de la información adquirida por una organización a través de diferentes fuentes y que gestiona el acceso y los derechos de los usuarios sobre la misma.»	Proceso de GI Gestión Tecnológica
2013	M. Alba	«Proceso de registro, acceso, responsable del registro, control y mantenimiento. Proceso de adquisición, distribución, socialización y almacenamiento de información. Optimización de flujos de información y confección de productos de alto valor agregado. Las carencias de información, la relevancia, frecuencia, precisión, confiabilidad de la información, oportunidad de la información y niveles de retroalimentación.»	Proceso de GI

Fuente: elaboración propia.

se puede explicar a partir de la evolución y madurez de la información en la que la tecnología de lo intangible comienza a marcar las pautas de cómo debe darse la GI en una organización. Es importante destacar que la categoría CI se involucra en conceptos de autores clásicos de finales de siglo pasado, dada la presencia reforzada de los activos intangibles, mientras que la GT es incorporada en conceptos

contemporáneos¹ como una nueva forma de GI.

Este trabajo considera la GI como el proceso que se encarga de llevar a cabo el registro, el acceso, el procesamiento, el almacenamiento, la distribución y

¹ Se consideran investigaciones clásicas las realizadas en el siglo XX, e investigaciones contemporáneas las elaboradas en el siglo XXI.

la socialización de la información, y que por medio de la interacción del CH se efectúe el intercambio de experiencias y la aplicación operativa, al utilizar como soporte las tecnologías, que suman criterios de seguridad de la información, e impactan sobre la eficiencia y eficacia del proceso en una organización (figura 1).

Como parte de este análisis resulta importante referir otras características de la GI, relevantes para el estudio. Al respecto, Moreira (1999) identifica sus procesos principales: la identificación de las necesidades de información, la adquisición de las fuentes informativas, su organización y almacenamiento, el desarrollo de productos y servicios. Su distribución y uso.

Por su parte, White (1985), citado en (Villardefrancos, 2005) expresa los componentes que tiene la GI y que se refieren a continuación:

- Recursos de información, incluida la identificación, valoración y uso de recursos internos y externos.
- Tecnología, con los métodos de entrada, almacenamiento, recuperación y distribución de información tanto en forma local como remota.
- Gestión, incluida la planificación estratégica y de negocios, la gestión de recursos

humanos, la comunicación interpersonal, la contabilidad, los presupuestos y el *marketing*.

Esta clasificación está muy vinculada a otras aportadas en el comienzo de la GI; no obstante, a pesar de ser muy antigua, se encuentra en total correspondencia y corrobora los elementos que los autores contemporáneos están incluyendo en sus definiciones (cuadro 2).

Modelos de GI

Otra de las perspectivas que permite profundizar sobre los elementos involucrados en la GI es el estudio de los modelos asociados a esta. Un modelo² de GI muestra una forma lógica de representación de la información, estos agrupan un conjunto de categorías que indican cómo esta debe gestionarse según su autor. Un estudio bibliográfico muestra numerosos modelos con diferentes enfoques, proyecciones, categorías, relaciones y formas de ver la GI. Un análisis de catorce modelos: Marland (1981), Stanat (1992, citado en Villardefrancos, 2005), Doyle (1992), Ponjuán (2000), Ponjuán (2004), Villardefrancos

² Modelo: estructura que permite reconstruir un aspecto de la realidad (García 1973, en Soto, 2005).

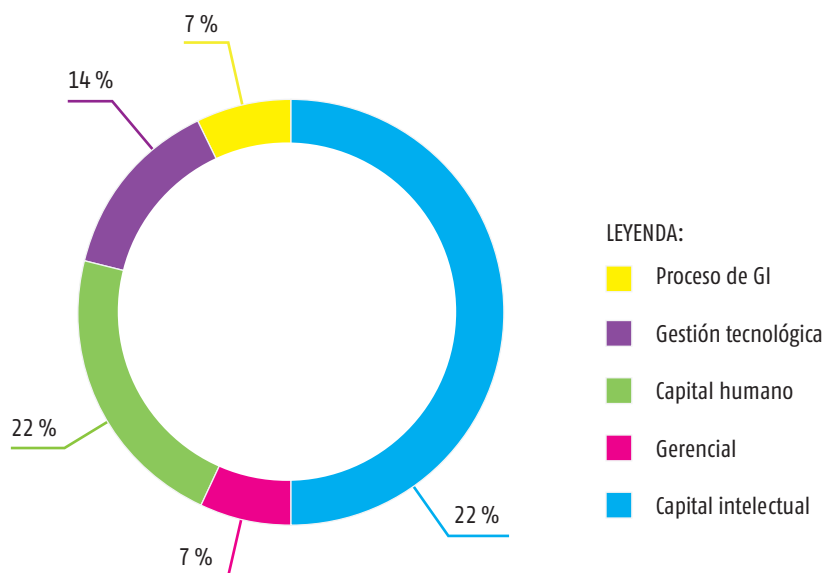


Figura 1. Presencia de enfoques en conceptos de GI.

Fuente: elaboración propia.

(2005), Artiles (2008), Carrillo (2009) y García (2010), permitió realizar el análisis que aparece a continuación (tabla 1):

- A partir del mismo criterio de agrupación por enfoques (cuadro 1), se pudo observar que el enfoque con mayor prevalencia es el de la GI como proceso, lo cual demuestra que los modelos elaborados se concentran en articular el proceso de GI y en poca medida integran otras categorías (figura 2).
- El enfoque gerencial, a pesar de está identificado en diez de los modelos analizados, solo aparecen concentrados en los contemporáneos.
- No se trabajan o se integran a otras escalas superiores, como es el conocimiento o su gestión.
- El enfoque histórico-cultural y de competencias no se tiene en cuenta en los modelos analizados.
- Los modelos son expresión fiel de los conceptos bajo los cuales los autores lo diseñaron, pues se reconoce una total correspondencia con los resultados obtenidos en el análisis de los conceptos de GI.
- Otro de los análisis se orientó a dividir los modelos en dos momentos: clásicos y contemporáneos, lo que permitió observar que a partir del siglo XXI se incorporan en mayor medida los enfoques gerencial, CH, CI y GT (figura 3). El enfoque de proceso de GI sigue teniendo el mismo nivel de implicación en este periodo, con la diferencia que los autores comienzan a reconocer en sus modelos cómo llevar la GI a una organización, que no solo sea GI, sino que comience

Tabla 1. Análisis de modelos de GI.

MODELOS	AUTOR	AÑO	ENFOQUE
Modelo The Nine Step Plan. Modelo sobre habilidades de información.	M. Marland	1981	Proceso de GI Gerencial
Metodologías de auditorías de información.	Gruber	1983	Proceso de GI
Modelo de Stanat.	Stanat	1992	Proceso de GI Gestión Tecnológica Capital Humano
Los atributos de Doyle.	Doyle	1992	Proceso de GI
Diamante informacional.	Ponjuán	2000	Capital Humano Gestión Tecnológica Proceso de GI Gerencial
Modelo de Rowley. La gestión inteligente de la información en las organizaciones.	A. Cornella	2002	Gerencial Proceso de GI Capital Humano
Modelo de las habilidades para el entorno laboral.	O. Espinet	2003	Proceso de GI Gerencial
Componentes del ambiente organizacional de la GI con relaciones.	Ponjuán	2004	Gestión Tecnológica Gerencial Capital Humano Proceso de GI
Ciclo localización y consumo de la información.	Ponjuán	2004	Proceso de GI Gerencial
Modelo integral de auditoría para las organizaciones de información cubanas.	M. C. Villardefrancos	2005	Proceso de GI Capital Humano Gerencial Gestión Tecnológica
Modelo de gestión de información y conocimiento para la empresa cubana en perfeccionamiento.	S. M. Artiles	2008	Proceso de GI Capital Intelectual Gerencial Gestión Tecnológica
Modelo para perfeccionar la gestión de información en la Escuela Militar Superior Comandante Arides Estévez Sánchez.	R. Carrillo	2009	Proceso de GI Gerencial Capital Humano
Modelo teórico para un sistema de organización, procesamiento y evaluación de la información en las organizaciones.	O. García	2010	Proceso de GI
Proceso de GI (Información con base al conocimiento).	M. D. Gil-Montelongo	2011	Gestión Tecnológica Proceso de GI Gerencial

Fuente: elaboración propia.

a introducir el vínculo con el conocimiento, la tecnología como medio de GI y el CH, que desempeña un papel fundamental en este tipo de modelo.

- De esta comparación se evidencia el marcado carácter pragmático y eficientista de la información (enfoque gerencial), por encima de su capacidad generadora de valor como recurso con un alto componente intangible.

- Finalmente, el análisis evidencia que aún queda mucho por trabajar para compensar los esfuerzos de gestión con el empleo de tecnologías y el desarrollo de personas altamente competentes.

Al profundizar sobre el tema, se conforman ideas importantes que constituyen fundamentos para el desarrollo de la investigación. En tal sentido se

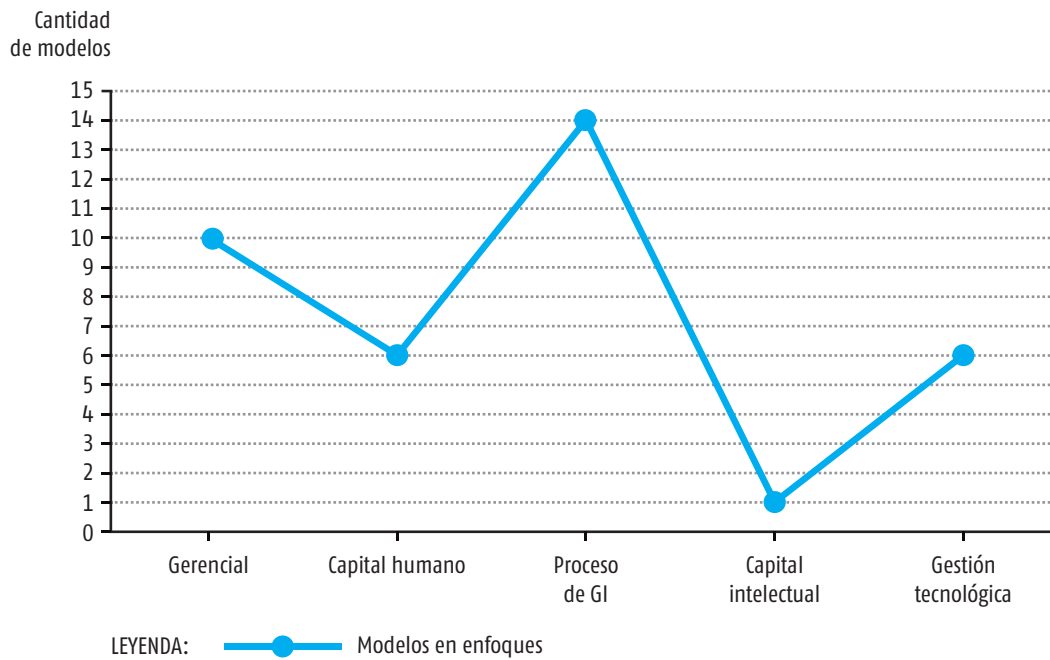


Figura 2. Modelos de GI clasificados en enfoques.
Fuente: elaboración propia.

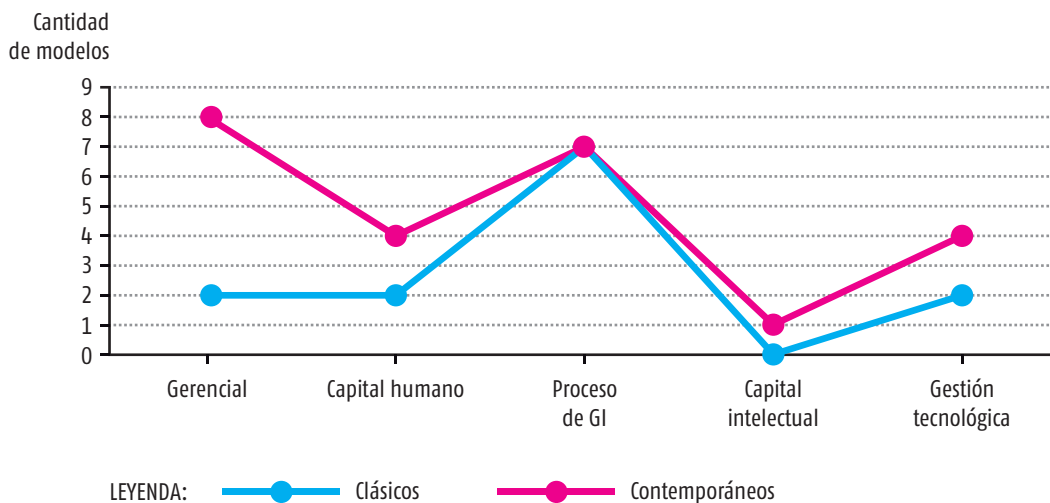


Figura 3. Comparación de enfoques (autores clásicos y contemporáneos).
Fuente: elaboración propia.

reconoce que, para las organizaciones, la GI constituye un elemento vital con vistas a que mejoren sus procesos internos. Esta ejerce una influencia notable en la cultura organizacional, en los modelos laborales y en su funcionamiento. Teniendo en cuenta esta necesidad organizacional al llevar a cabo un proceso de GI resulta de imprescindible cumplimiento los siguientes objetivos propuestos por las autoras Ponjuán (1998) y Soto (2005):

- Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información.
- Minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información.
- Determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información.
- Asegurar un suministro continuo de la información.

Con estos objetivos se puede comenzar el proceso de GI, para lo cual las organizaciones deben acometer las siguientes tareas:

- Estudiar las necesidades de información.
- Buscar, filtrar y seleccionar la información en las fuentes documentales y no documentales internas y externas.
- Almacenar organizadamente la información antes y después de los procesos de filtrado, selección y análisis en diferentes tipos de soportes.
- Analizar la información.
- Diseñar y elaborar productos informativos de alto valor agregado en función de los objetivos de la organización y las necesidades que estos generan.
- Determinar los canales y formas que deben servir de base a los flujos de información en la organización.
- Garantizar este flujo o diseminar la información de modo estable, continuo y oportuno como soporte de los procesos de creación, transferencia y utilización del conocimiento.
- La gestión documental.

Cabe destacar que estas tareas se vinculan directamente con los elementos propuestos en las

definiciones analizadas (cuadro 2), lo cual permite considerarlos en un proceso de caracterización y diagnóstico de la GI para una institución.

Resultados obtenidos en Cuba

Luego de conocer los elementos que marcan las categorías de la GI a nivel mundial, se hace necesario realizar un estudio de Cuba, con vistas a conocer cómo se encuentra esta categoría en nuestro país. Para este análisis fueron seleccionadas las producciones científicas comprendidas entre los años 1997 y 2014, donde se encontraron y analizaron 390 trabajos de investigación.

Un análisis de esta muestra permitió conocer que de un total de 390 trabajos encontrados, 128 abarcan de una forma u otra la GI, distribuidos en cuatro modalidades: libros, en los que se destaca la autora Gloria Ponjuán con dos obras; publicaciones en revistas referenciadas; trabajos en eventos, en el que se destaca como líder para el tema INFO (Congreso Internacional de Información) y en el que se incluyen IBERGECYT (Seminario Iberoamericano para el Intercambio y la Actualización en Gerencia del Conocimiento y la Tecnología), INTEMPRES (Taller Internacional sobre Inteligencia Empresarial y Gestión del Conocimiento en la Empresa) y GESEMAP (Evento Internacional de Gestión Empresarial y Administración Pública); y el de mayor alcance, los trabajos de culminación de programas que representan más de la mitad de la información sobre GI (figura 4).

Teniendo en cuenta que la categoría de mayor impacto es la de trabajos de culminación de programas, se necesita conocer a través de cuáles programas se obtienen mayores resultados (figura 5). Al respecto, durante el periodo 1997-2014, se pudo observar que los trabajos de maestría son los que más aportaciones han hecho a la GI; en un segundo orden, los de diplomas, que tienen como líder en el desarrollo de este tema dentro de los CES a la Universidad de La Habana, específicamente, la Facultad de Comunicación; y, con menos aportaciones, quedaron los doctorados, cuya significación la alcanzan a partir de 2005.

Con la intención de valorar objetivamente qué, cómo y cuánto se ha hecho en Cuba sobre GI se pudieron identificar las revistas de mayor impacto en Cuba sobre estos temas y los trabajos publicados

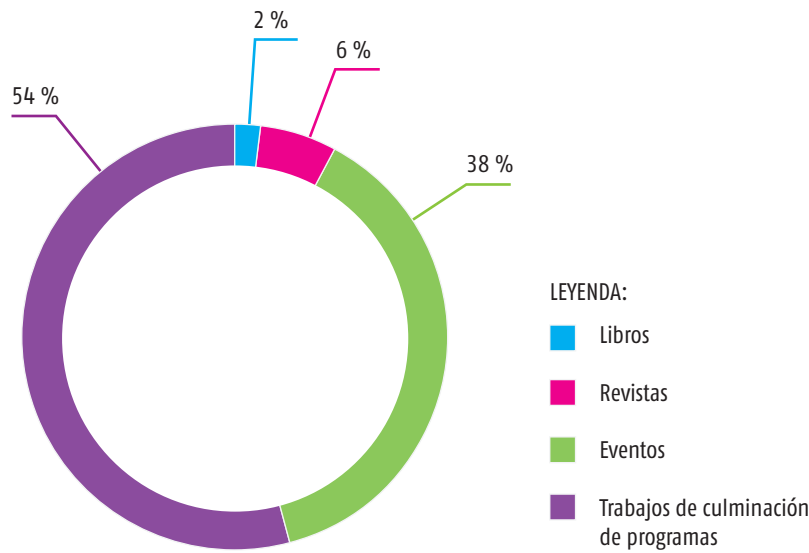


Figura 4. Publicaciones cubanas sobre GI (periodo 1997-2014).
Fuente: elaboración propia.

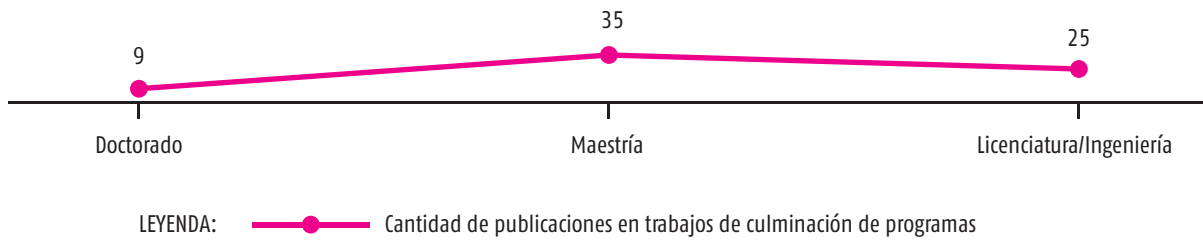


Figura 5. Publicaciones en trabajos de culminación de programas (periodo 2000-2014)
Fuente: elaboración propia.

en el periodo 2001-2013 (figura 6). Los datos arrojan la escasa visibilidad de las aplicaciones y las aportaciones sobre el tema.

Una integración de las diversas miradas sobre la GI permite establecer un conjunto de valoraciones al respecto, útiles para orientar de manera acertada las acciones de la investigación. En tal sentido, se considera lo siguiente:

- No se están trasladando los trabajos de culminación de estudios que pueden aportar experiencias a los eventos científicos, para el debate y la socialización de conocimientos.
- No se están publicando en revistas de alto impacto, reconocidas en el tema de GI, los conocimientos creados y desarrollados en Cuba.
- Los libros que ofrecen un reconocimiento a la labor de los especialistas cubanos carecen de aportaciones sobre GI.

- Se considera que se están desperdiciando espacios para compartir experiencias.

Conclusiones

- El análisis realizado a conceptos de GI permitió identificar como enfoque con mayor prevalencia la GI como un proceso, que en poca medida integra otros enfoques.
- Si bien se pudo determinar que los enfoques predominantes en modelos de GI son la GI como proceso gerencial, CH y GT, el análisis evidencia que aún queda mucho por trabajar para compensar los esfuerzos de gestión con el empleo de tecnologías y el desarrollo de personas altamente competentes.
- El análisis en el contexto cubano permitió identificar que las principales aportaciones realizadas al proceso se obtienen por



Figura 6. Cantidad de publicaciones por revista (periodo 2001-2013).

Fuente: elaboración propia.

medio de los trabajos de culminación de programas y los eventos científicos; sin embargo, el tema está siendo poco trabajado en revistas y libros.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBA, M. y K. C. HERRERA (2013): «Diseño de un portal corporativo para la gestión del conocimiento en la cadena del ron granel Havana Club», tesis de maestría en Gestión de Información, Universidad de La Habana.
- ALBA, M. y K. FRANCH (2014): «Análisis de conceptos y modelos sobre gestión del conocimiento. Presentación en grupo de investigación del Centro de Estudios de Técnicas de Dirección», Centro de Estudios de Técnicas de Dirección, Universidad de La Habana [inédito].
- ARTÍLES, S. (2008): «Modelo de gestión integrada de información y conocimiento para la empresa cubana en perfeccionamiento», tesis de doctorado en Ciencias, Universidad de La Habana.
- CARRILLO, R. (2009): «Modelo para perfeccionar la gestión de información en la Escuela Militar Superior Comandante Arides Estévez Sánchez», tesis de maestría en Ciencias de la Información y Bibliotecología, Universidad de La Habana.
- DOYLE, C. (1992): *Outcome Measures for Information Literacy within. Final Report to National Forum on Information Literacy. Summary of findings*, The National Education Goals, New York.
- DRUCKER, P. (1993): *The Post-Capitalist Society*, Harper Business, New York.
- FAIRER-WESSELS, F. A. (1997): *Information Management Education: Towards a Holistic Perspective*, *South African Journal of Library and Information Science*, vol. 5, n.º 2, pp. 93-102.
- FEBLES, J. (2013): «La gestión del conocimiento y herramientas inteligentes. Presentación en Maestría de Gestión de Información», Facultad de Economía, Universidad de La Habana [inédito].
- GARCÍA, O. (2010): «Modelo teórico para un sistema de organización, procesamiento y evaluación de la información en las organizaciones», tesis de doctorado en Ciencias, Universidad de La Habana.
- MARLAND, M. (1981): *Information skills in the secondary curriculum*, Methuen, London.
- MOREIRO, G. (1999): «Lenguaje natural e indización automatizada en Ciencias de la Información» *Revista Ciencias de la información*, vol. 30, n.º 11, pp. 45-51.
- NORIEGA, Y. (2011): «Sistema de gestión de información automatizado para instalaciones patrimoniales del MININT», trabajo de diploma, CUJAE.
- PÁEZ, I. (1990): *Información para el progreso de América Latina*, Coediciones Universidad Simón Bolívar, Caracas.
- PONJUÁN, G. (1998): *Gestión de información en las organizaciones. Conceptos, principios y aplicaciones*, CECAPI, Santiago de Chile.
- PONJUÁN, G. (2000): «Aplicaciones de gestión de información en las organizaciones. El profesional de la información y su dominio de las técnicas y herramientas de gestión», tesis de doctorado en Ciencias de la Información, Universidad de La Habana.
- PONJUÁN, G. (2004): *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*, Nuevo paradigma, Rosario.
- SOTO, M. A. (2005): «Modelación de la gestión del conocimiento para las organizaciones cubanas a través de los portales de información», tesis de doctorado en Ciencias de la Información, Universidad de La Habana.
- VILLARDEFrancos, M. DEL C. (2000): «Estudio del flujo de información para la optimización de procesos en la Facultad de Comunicación», tesis de maestría en Gestión de Información en las Organizaciones, Universidad de La Habana.

VILLARDEFrancos, M. DEL C. (2005): «Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba», tesis de doctorado en Ciencias de la Información, Universidad de La Habana.

WOODMAN, L. (1985): *Information management in large organizations*, Cronin, B., ed. Information Management: from Strategies to Action, London.

•••