

Reseña

**Reseña elaborada por:
GUADALUPE CARRIÓN RODRÍGUEZ**

El libro reúne artículos de varios investigadores, consultores y profesionales de la información sobre el tema indicado en el título, y considera que a los tres recursos tradicionales de la economía (gente, dinero y recursos físicos), debe añadirse el de la información, al que tanto teóricos como prácticos dan un importante peso en el momento actual.

El texto está dirigido a una amplia audiencia: administradores o gerentes generales y de la información; y archivistas y bibliotecarios interesados en conocer el impacto que tiene la información en las organizaciones, y en cómo manipularla y aprovecharla, pero no se centra en la tecnología – el medio – a la que un sinnúmero de esas organizaciones le ha dado la mayor atención en los últimos años y destinado cuantiosas sumas.

Los temas específicos de la obra, dividida en cuatro partes, son: “Gestión de empresas y el valor de la información;” “El ángulo tecnológico;” “Gestión de la información y el mundo real” y “Una perspectiva trasatlántica.”

Varios autores hacen repetidas referencias al hecho de que es particularmente en las organizaciones de negocios en las que el concepto de gerencia de información cobra mayor relevancia, dada su necesaria y natural vinculación con el proceso mismo de los negocios. El compilador, David P. Best, reconocido experto en reingeniería de procesos, gerencia de la información y administración del cambio de personal, equipo y administración, define la gestión de la información como “la producción, almacenamiento, recuperación y diseminación efectivas de la información, en cualquier formato y en cualquier medio, para apoyar los objetivos de la empresa.” Esta definición fue dada a conocer en el Touche Ross Survey de 1994, grupo al cual pertenece el autor, y utilizada por la Asociación de Gestión de Información e Imagen. Una definición más, proporcionada por Bill Cook en su artículo “Selling information management as value for money,” es la siguiente: “la gestión de la información está enfocada a obtener el mayor valor posible por el dinero (invertido) en los recursos de

organización de la información.” Sin embargo, numerosos autores más que centrar su interés en definir el concepto, se preocupan por abordarlo con un enfoque pragmático; se considera que dada su novedad, unos 15 años aproximadamente, no es factible todavía lograr un consenso sobre lo que es la gerencia de información, lo que finalmente refleja la necesidad de llevar a cabo investigaciones en este campo y de difundir ampliamente sus resultados. Cronin, por ejemplo, abunda sobre este aspecto al indicar que existen varios enfoques el tema, que además de causar desconcierto no contemplan el aspecto fundamental de este gerenciamiento, que es considerar que la información es un recurso estratégico para las empresas y que, por lo tanto, debe dársele atención prioritaria.

Por ello, la gestión de información cobra importancia en la medida en que se vincula con el proceso de reingeniería de negocios, concepto desarrollado por Hammer y Champney en 1993 y aceptado abiertamente por numerosas organizaciones, aunque rechazado por otras. En este contexto, la adecuada gestión de la información, facilita el cambio en las propias empresas, el cual se origina, en buena parte, por la presión que ejerce la competencia y por los veloces cambios tecnológicos que afectan a todo tipo de negocios. Best explica que el proceso de reingeniería debe partir de los altos mandos y permear hacia los niveles inferiores, los que también deben ser tomados en cuenta a fin de que los cambios que se realicen sean radicales y definitivos; este enfoque difiere del de “mejora de procesos” en el que los cambios son incrementales. Sin embargo ambos enfoques tienen puntos en común, como son: partir de la misión que se ha propuesto la organización; acordar la necesidad del cambio; y reconocer la importancia que tienen la comunicación, el adiestramiento y la administración de calidad. En este contexto de cambio, la gestión de la información debe verse como un proceso que involucra, integralmente, a todos los procesos de negocios y no en forma fragmentada, como se ha venido manejando hasta ahora en la mayor parte de las empresas.

La técnica de “proceso de negocios” se ha venido aplicando en muchas organizaciones para: asegurar que las tareas operativas se realicen con agilidad; analizar las tendencias, oportunidades, mercados, necesidades de los clientes, etcétera, a la luz de sus capacidades; y tomar decisiones estratégicas y tácticas a corto y largo plazos, así como implantar dichas decisiones, por lo que la información tanto formal como informal, y tanto interna como externa, juega un papel fundamental, aunque éste no siempre sea debidamente entendido. Esta falta de comprensión por parte de los responsables de los procesos de negocios, ha originado diversos problemas tales como: sobreabundancia de información, uso poco efectivo de la tecnología de información, pobre toma de decisiones, débil aprendizaje corporativo y, finalmente, pérdida de ganancias.

Sobre la importancia de tratar separadamente la información en sí misma, y a su contenedor, la tecnología, Clive Holtham indica que para cualquier organización, aquélla es más crítica que ésta, pues facilita la adecuada manipulación y aprovechamiento del “contenido.” En opinión de este autor el problema ha surgido por la falta

de una clara definición de lo que es información, lo que implica, a la vez, que existe la necesidad de formar a un nuevo profesional en este campo, alguien cuyas habilidades y capacidades puedan sostener el nuevo paradigma de la gerencia de información en las organizaciones, perfil que difícilmente tiene el experto en tecnología de la información aunque la contribución de éste sea, sin lugar a dudas, fundamental.

Cook inicia su artículo "Selling information management as value for money," presentando una distinción entre datos e información, por considerar que son elementos que inciden en el proceso mismo gestión de negocios; los primeros son, propiamente, la materia prima, y pueden analizarse a la luz de la eficiencia y la economía que representan para la organización, y no tanto por lo que representan en cuanto a su efectividad, atributo propio de la información, una vez que ésta es usada. Se refiere a las cinco etapas del ciclo de vida que tienen datos e información, que son: creación, comunicación, uso, almacenamiento y disponibilidad.

En opinión de este autor, con base en estas cinco etapas es fácil "vender" la importancia que tiene la gestión de la información, ya que en la medida en que las organizaciones sean efectivas y eficientes serán competitivas, y para lograr esto se deben identificar, dentro de ellas mismas, grupos de influencia que tienen diferentes características y necesidades.

El artículo de Orna aborda el tema del valor de la gestión de la información y cómo determinarlo, aspecto que en ocasiones se minimiza a favor del énfasis que, como se ha indicado, se le da a la tecnología, que es su soporte y medio. Este autor sostiene que la definición más simple para asignar valor tiene que ver con "el proceso de determinar y aplicar criterios adecuados para estimar el valor de las cosas", definición que no es fácil de aplicar a la información, pues como es un bien intangible y difuso, su valor varía de acuerdo al propósito que le otorguen los individuos y las organizaciones. Para que la información tenga valor debe ser transformada por el proceso cognoscitivo del hombre; la información incide en todas las actividades de los negocios y se integra a todos los productos y servicios que se venden. Este aspecto del valor de la información es uno de los muchos que deben ser estudiados, y ya se han desarrollado algunas metodologías, entre otras la de King Research, Inc. que ha formulado los siguientes criterios: a) el valor de los servicios de información para la organización en términos del tiempo que los usuarios desean invertir en ellos; b) los costos adicionales en que se incurriría si la organización no contara con sus propios servicios de información, y c) los ahorros que no se harían y los costos de investigación que deberían realizarse si la organización careciera de estos servicios." En opinión de la autora, la información es esencial para que las organizaciones sean competitivas, productivas e innovadoras.

Así, la propuesta es definir un nuevo paradigma relacionado con la gerencia del recurso en sí mismo, más que con la tecnología, por lo que se plantea la necesidad de contar con un nuevo profesional de la información cuyas características permitirán establecer un puente entre ambos elementos, pues resulta evidente que una óptima gestión de la información sólo se logrará con el apoyo de los medios y mecanismos

adecuados. Este nuevo profesional debe estar estrechamente vinculado con la alta gerencia para que, conociendo los objetivos de la organización, pueda identificar los requerimientos de todo tipo de información y explotar e interpretar las facilidades que la tecnología ofrece para apoyar y enriquecer las decisiones del director o gerente, y aun adelantarse a estas necesidades, no sólo con información oportuna o en gran cantidad, sino sobre todo con información de calidad.

Para lograr óptimos resultados en la gerencia de información, Brian Collins, nos indica en su artículo ("Practicalities of information management"): "será imprescindible que todas las personas relacionadas con esta importante función reciban educación y adiestramiento adecuados. Vivimos en la edad de la información, por lo que es imposible concebir que no se den a conocer los principios de la gerencia de la información desde los primeros años de la enseñanza escolarizada. Estamos intoxicados con información, tanto profesionalmente, como a nivel personal y manejarla con éxito es una habilidad esencial para el siguiente milenio... habilidad que no se había necesitado en los últimos dos siglos."

En su artículo titulado "Information, the fourth resource," Parsons hace hincapié en que la información y su gerencia, es algo que comprende todas las modalidades y formatos, independientemente de su utilidad. Considera que la información es el elemento central en las organizaciones virtuales, cuyo recurso más valioso es el intelecto, el conocimiento y las habilidades y capacidades de cada uno de sus miembros. Pero para que exista una adecuada gerencia de información se requiere de tecnología, cualquiera que sea el punto del ciclo de vida en que se encuentre la información: (generación, almacenamiento, recuperación o manipulación.)

El artículo de Cronin: "A transatlantic perspective in information management," hace un análisis tanto de los enfoques sobre el tema central de la obra, como de la variedad de publicaciones que lo han abordado, e indica que, en su mayor parte, el peso se inclina hacia la tecnología de la información y no al papel estratégico que ésta desempeña en la gestión de empresas. Se refiere también al concepto de "gerencia de recursos de información" y cita la definición de Quarstein: "el proceso que vincula las necesidades de información de las empresas a las soluciones que dan los sistemas de información, utilizando la existente tecnología de información y añadiendo o cambiando, estratégicamente dicha tecnología." En su opinión esta definición, por lo menos, hace explícita la vinculación que existe entre la estrategia de negocios de la compañía, y aquella de la tecnología de información. Alude, por otra parte, al éxito que hacia 1986 tuvo el CIO (chief information officer), "como el ejecutivo principal y responsable de establecer la política de información de la compañía, las normas y el control administrativo sobre sus recursos de información." Sin embargo, el papel que en ese entonces se consideró que jugaría este individuo, también ha decaído. Por ello, Cronin concluye que el enfoque que se le dé a la gerencia de información tendrá que considerar, necesariamente, citando a Davenport, un enfoque ecológico, es decir, "deberá reconocerse que en este entorno de información está inmersa gen-

te que vive, respira y siente; por lo que empieza a ser muy importante conocer si usan información y cómo la usan, y si la comparten y cómo la comparten.”

Vickers, en su artículo “Problems and Constraints,” señala que en este campo el progreso se ha dificultado por la falta de principios científicos en los que se pueda fundamentar la aplicación de la gerencia de información: “todo lo que hay hasta ahora son algunas técnicas administrativas, algunos elementos de teoría organizacional, algunas técnicas para el diseño de sistemas, todas unidas, en forma casera, con un poquitín de ciencia de la información y de sentido común. Existe la necesidad de contar con mejores métodos para identificar las necesidades de información de las organizaciones, en todos los niveles[...].”

Los diversos artículos de la obra nos dejan con la inquietud, como bien ha indicado Vickers, de que es necesario investigar sobre este tema; el reto es lograr que las empresas, de cualquier tipo, manejen y aprovechen la información como un recurso estratégico que las ayude a hacer frente a la cada vez más creciente competitividad.