

# *Gestión de la Información y la Documentación en las Organizaciones*

Juan ROS GARCIA\*

La Gestión de la Información y la Documentación en las Organizaciones, en España, una ciencia, una ocupación, relativamente muy joven. Si damos como válida la afirmación de White<sup>1</sup>, la Gestión de la Información arranca de los primeros trabajos del Congreso estadounidense sobre reducción de trámites burocráticos que culminó con la aprobación en 1980 de la Paperwork Reduction Act. y ello después de una década de debates sobre la “jungla de papel”, y el “gravamen del papel”, etc. Dicha ley no definió la gestión del recurso de la información, pero sí establece el nombramiento por parte de las agencias federales de un responsable jefe para llevar a cabo en su ámbito la política de información federal en todas las actividades relacionadas con la recogida, uso y diseminación de la información. De aquí puede derivarse una definición de trabajo de la Gestión de la Información (IM).

La transmisión de las nuevas tendencias en IM, quedan reflejadas en la lección pronunciada en el Seminario Hispano Británico de Información y Documentación, celebrado en Madrid, los días 30/31 de marzo de 1987, por el profesor LOPEZ YEPES<sup>2</sup>, sobre Fundamentos de la Gestión de Información y Documentación (IM).

Al crearse los Estudios de Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación en la Facultad de Letras, en la Universidad de Murcia<sup>3</sup> figura por primera vez en los planes de estudio de la Universidad Española la asignatura de Gestión de la Información.

---

\* Catedrático de la EUBD de la Universidad de Murcia.

<sup>1</sup> White, Martín: *Intelligence Management*. En Cronin, Blaise (ed). *Information Management. From strategies to action*. London, Asalib, 1985, pág. 19. Cit. por López Hernández, J. en “La Gestión de la información: una disciplina emergente. Cuadernos EUBD. Vol. 1, nº 2, 1991, Madrid, pág. 13.

<sup>2</sup> Publicada en Cuadernos de Documentación de Cajas de Ahorro. Vol. III, nº 5-6-. Enero-dic. 1987. Confederación Española de Cajas de Ahorro. Madrid. Págs. 20-29. Reproducido en López Yepes, J. (comp.), *Fundamentos de Información y Documentación*. EUDEMA, 1989, Madrid, págs. 203-209.

<sup>3</sup> B.O.E. —Curso Tercero: *Gestión de Información Documental en las Organizaciones*.

En las III Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, Documat 90, celebradas en Palma de Mallorca, del 24 al 26 de mayo de 1990, el profesor LOPEZ HERNANDEZ<sup>4</sup> presentó una comunicación sobre el mismo tema.

También la Universidad de Murcia dedicó el VI Seminario Hispano Británico a IM<sup>5</sup>, y los nuevos estudios de las universidades de Madrid, Carlos III y Escuela Universitaria de Biblioteconomía de la Complutense incorporan igualmente dicha asignatura.

### Valor de la información

Hace ya bastantes años, Mijailov<sup>6</sup> decía: "... en la etapa presente del desarrollo científico y tecnológico ha surgido la demanda social para una actividad de tipo especial destinada a proveer a los científicos e ingenieros de los conocimientos necesarios, o como lo llamaremos en lo sucesivo, la información científica. Y tales actividades de información científica han evolucionado. Hay miles de grandes y pequeños establecimientos en el mundo, denominados centros y servicios de información o documentación, o institutos, oficinas y departamentos de información científica y técnica. Vastas redes de tales establecimientos que proporcionan asistencia regular a grupos y equipos de investigación y desarrollo están funcionando en la mayoría de los países desarrollados... Las actividades de información científica junto con los trabajos teóricos y experimentales, se convirtieron en una disciplina en el curso de la división social del trabajo científico".

La información es considerada, pues, como un instrumento, y, los sistemas de información se configuran como "medio de mejorar la actividad empresarial y, especialmente, al servicio de la toma de decisiones propiciando en la medida de lo posible la canalización de los documentos constitutivos de las comunicaciones internas y externas. La función documental en la empresa atendería, desde estos presupuestos, a dos grandes líneas de orientación: la especialización de la misma y la organización de los sistemas de documentación empresarial"<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> López Hernández, J. Bases para la implantación de la gestión de la información en la formación de los documentalistas. U.I.B. Vol. I. págs. 902-913.

<sup>5</sup> VI Seminario Hispano Británico (Curso de I.M.) impartido por el Prof. Tom Wilson, universidad de Sheffield, 16 al 17 de octubre 1990. Director del Curso Juan Ros García. Puede verse igualmente Ros García, J. et. alii. "Gestión de la información y documentación en las organizaciones, una aportación bibliográfica". Revista General de Información y Documentación. Vol. 2, nº 1, 1992, Madrid. Editorial Complutense.

<sup>6</sup> Mijailov, A.I. y Guiliarevskii, R.S. Curso Introductorio de Informática/Documentación. Instituto Venezolano de Productividad. Caracas 1974, págs. 17 y ss.

<sup>7</sup> López Yepes, J.O. c. Pág. 204. Debe verse igualmente la clasificación del mismo autor de los Sistemas de Información, en "El desarrollo de los Sistemas de Información y Documentación". Cuadernos EUBD. Vol. I, nº 2, 1991, Madrid, págs. 22-33.

Estamos en presencia de los MIS, Sistemas de Información en las Organizaciones.

Senn<sup>8</sup> divide los Sistemas de Información en:

- Sistemas de procesamiento de transacciones.
- Sistemas de información gerencial<sup>9</sup>.
- Sistemas de apoyo para la decisión.
- Sistemas de información para la oficina.

**Los sistemas de procesamiento de transacciones** procesan los datos referentes a las actividades de la empresa, por ejemplo: ventas, colocación de pedidos y movimiento de almacén e inventario. La función en sí, que se llama *procesamiento de transacciones* se funda en la operación metódica de cualquier empresa u organización. Las cinco razones para el procesamiento de las transacciones son la clasificación, cálculo, distribución, resumen y almacenamiento de los datos.

**Los sistemas de información gerencial**, llamados también sistemas de soporte de gerencia se enfocan al apoyo para la toma de decisiones cuando los requerimientos de información pueden ser identificado de antemano. En otras palabras, la información que un administrador o un usuario final necesita puede ser determinada después de un análisis minucioso de la situación.

**Los sistemas de apoyo para la decisión** son sistemas de información cuyo propósito es auxiliar a los administradores con las decisiones únicas que no se repiten y que carecen relativamente de estructura. Una decisión para el establecimiento de precios está relativamente estructurada: es evidente *qué información es necesaria y tal información por lo general ya existe.*

**Los sistemas de información para oficinas** son una clase especial de un sistema de procesamiento de información que puede usarse en el medio de las oficinas. Los sistemas para oficinas integran aspectos de los sistemas de información descritos anteriormente, así como el procesamiento de palabras y la teletransmisión de datos.

Estos sistemas se componen frecuentemente de subsistemas que funcionan apoyándose entre sí.

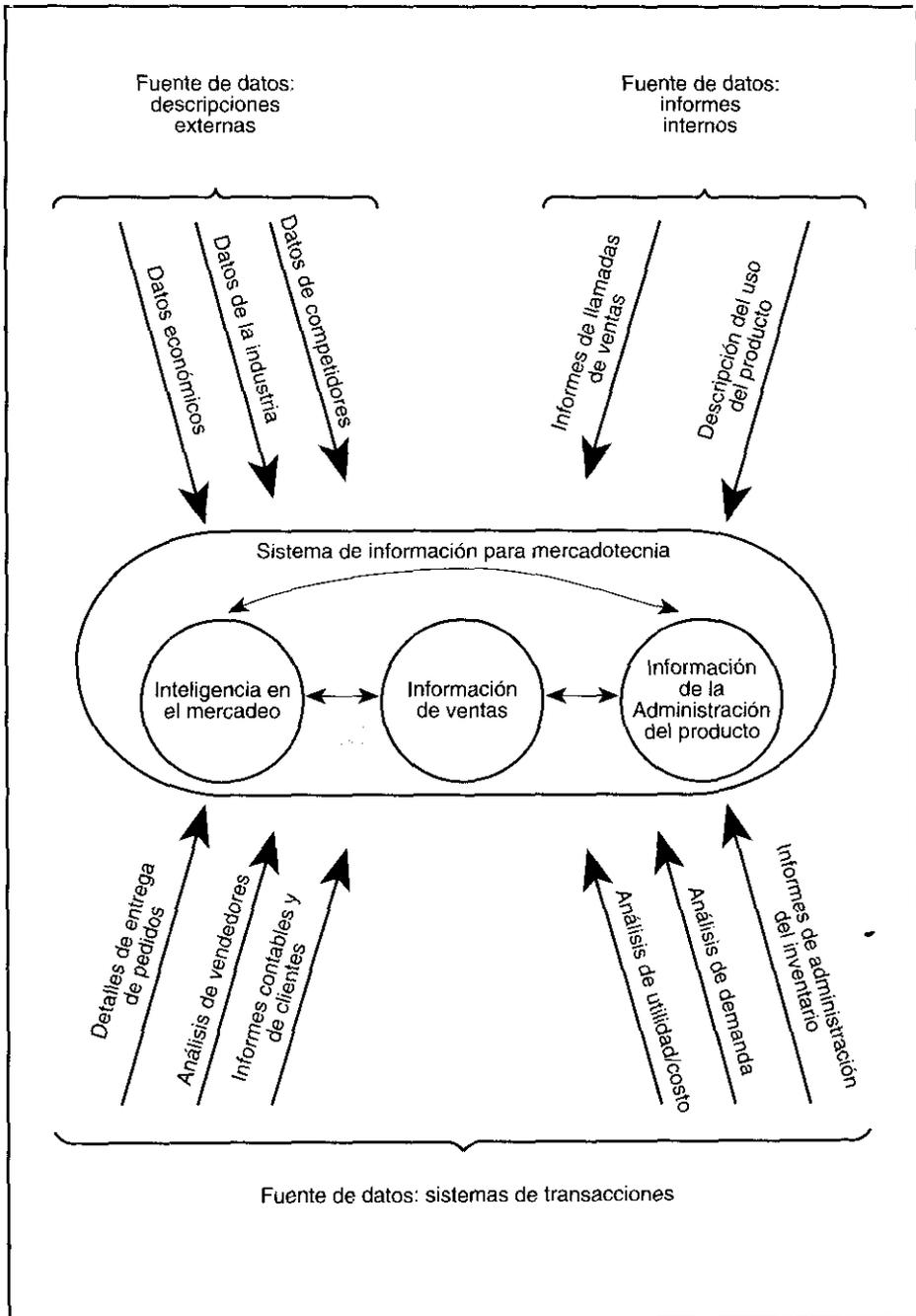
Un sistema de información de mercadotecnia tiene subsistemas. Es, en realidad un conjunto de subsistemas que interaccionan de diversas maneras para proporcionar la información necesaria en las actividades críticas de tomas de decisiones. Al mismo tiempo, muchas de las actividades de

---

<sup>8</sup> See, J.A. *Sistemas de Información para la Administración*. Grupo Editorial Iberoamérica. México, 1990, págs. 10 y ss.

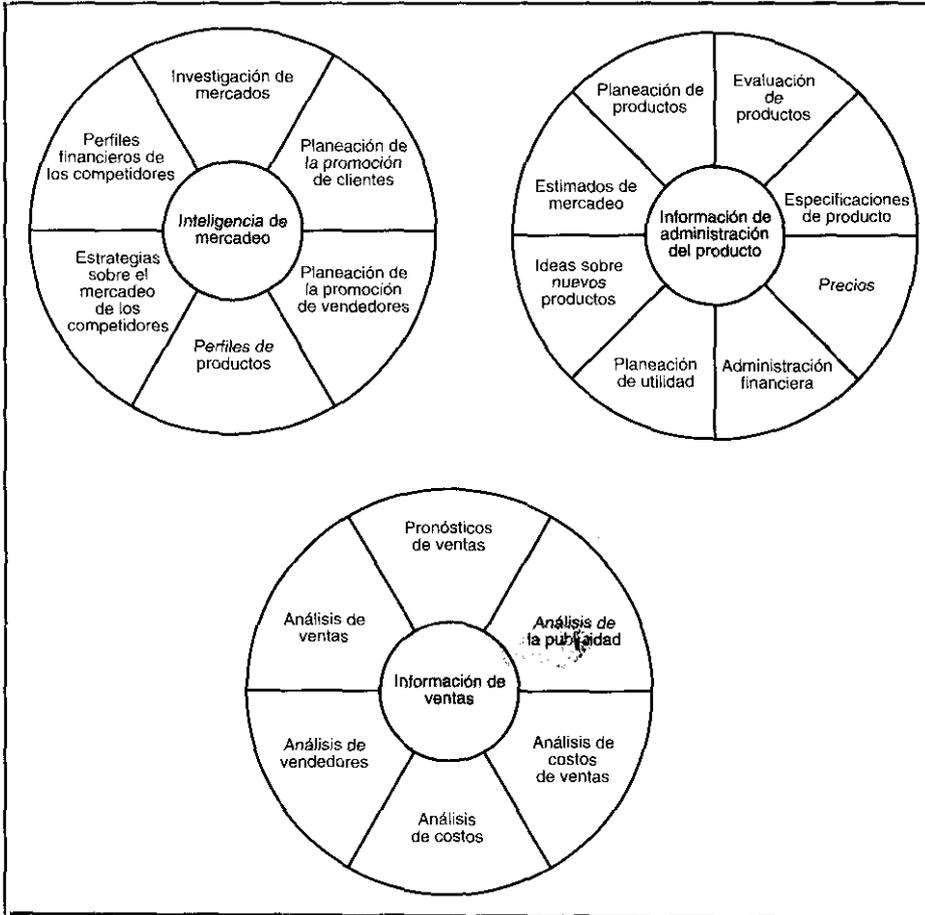
<sup>9</sup> Puede profundizarse en este tema. Ver Tricker, R.I. *Sistemas de Información y Control Gerencial*. CECSA. México 1980.

aplicación dependen de los datos capturados y almacenados durante el procesamiento de transacciones.



Según la figura, se supone que el sistema de información para mercadotecnia consiste en tres subsistemas primarios: de ventas, información de la administración de productos e inteligencia de mercadeo.

En la medida que examinemos las características de cada uno de los sistemas de ventas, debemos observar las fuentes de información<sup>10</sup>.



Puede contrastarse esta opinión con Wilson que "se fija en la necesidad práctica de considerar la información como acumulación de datos y como proceso"<sup>11</sup>.

Hasta aquí, —y podríamos profundizar en otros muchos aspectos, sociológico, técnico y económico—, la información como instrumento al servicio de las organizaciones. Pero de la concepción de información

<sup>10</sup> Senn, J.A. O. c., pág. 466.

<sup>11</sup> En López Yepes, J. O. c., pág. 208.

como servicio se pasa a la de recurso económico. “Sin duda, la razón última del nuevo giro en la cuestión objeto de estudio es el paso de la concepción de información como servicio a la de recurso económico, a la de bien informativo. En efecto la información es un bien, bien capaz de generar un valor determinado cuando aumenta su papel en aquello que puede afectar a la empresa y cuando incide en la acertada toma de decisiones. La importancia de esta consideración va creciendo en España considerablemente<sup>12</sup>.

Como dice Joan Majó<sup>13</sup>: “... pero todas ellas encubren un hecho fundamental: ha aparecido un nuevo factor de producción, la información y su utilización permite con ventaja la sustitución de los factores clásicos. Una mejor tecnología de proceso (información sobre “cómo hacer las cosas”) permite ahorrar energía y materia primas. Una mejor logística (información sobre cómo combinar las cosas) permite utilizar menos capital. Una adecuada automatización (informática) sustituye mano de obra.

A medida que se va introduciendo más información, e información más estructurada, en el proceso de producción se van consiguiendo mejores condiciones de competitividad y se van sustituyendo los otros factores de producción.

La rapidez con la que una sociedad se va adaptando a esta nueva situación, es la clave de su éxito económico. El futuro desarrollo no depende de disponer de mayor cantidad de recursos energéticos, minerales o incluso financieros. El futuro depende de disponer de información y de la tecnología suficientes. Todo ello conduce, tanto en lo individual como en lo colectivo, a una clara prioridad social: la educación, la formación, el incremento del nivel de conocimiento y de la capacidad para adquirirlos, de todos y cada uno de los miembros de la sociedad”.

Se mezclan, en las Organizaciones los MIS, se complementan, se perfeccionan, y generan, a su vez, Información. De ahí la necesidad de gestionar esa información, y la necesidad del gestor de información, entre otros.

Porque, como ha señalado LOPEZ YEPES<sup>14</sup>, dado que Information Management es una confluencia de disciplinas, los sujetos emisores de información son varios y es evidente que el documentalista o científico de la información, por ejemplo, debe trabajar con otros profesionales. Horton ha destacado las dificultades de definir nítidamente los sujetos de los procesos de tratamiento y gestión de la información. Junto a los usuarios, cita a los Information Suppliers, que crean o producen productos y servicios de información a los usuarios. Se sitúan entre éstos y los Information Handlers que transforman los datos en información para su utilización (estadísticos, bibliotecarios, information brokers). Él Information Counse-

---

<sup>12</sup> López Yepes, J. O.c., págs. 204.

<sup>13</sup> En Coll-Vinent, R. Información y poder. Barcelona. Herder 1988, pág. 10.

<sup>14</sup> O.c., pág. 209.

lor, aparece entre el usuario y el Information Handler o entre el usuario y el Information Supplier. Finalmente, la figura del Information Manager”.

Pero, ¿cuáles son las notas características de este Information Manager? ¿Dónde se forma? ¿Cómo adquiere sus conocimientos? ¿Están fijadas sus competencias y sus misiones en las Organizaciones? ¿Son iguales sus cometidos en distintas organizaciones?

He aquí algunas cuestiones que hoy nos ocupan y nos preocupan.

HOLLOWAY<sup>15</sup> señala esas posibilidades a la hora de enumerar los útiles y técnicas para desarrollar los IMS.

DMS. Database Management System, que permite el acceso a los datos.

DDS. Data Dictionary Systems, que permite el control automático y la documentación de los datos.

QL. Query Languages, que permite al usuario final el acceso directo a la búsqueda de datos.

4th Generation Systems, que permite planificar y controlar el desarrollo y evolución de los sistemas de información.

Estudios de casos, útiles que permiten automatizar las bases de datos y designar los sistemas.

Analiza la conveniencia de una buena metodología y citando a Tozer<sup>16</sup>, señala los puntos de planificación, planes externos e internos, desarrollo, seguimiento, entre otros, como principales componentes.

Con todo, el tema del gestor de información está empezando. Las funciones señaladas por Holloway son funciones plurales que hablan de la pluralidad funcional del gestor de información. O quizá de varias funciones o varios oficios con varias funciones.

En este segundo encuentro Hispano Cubano, estamos teniendo la ocasión de ver actuando a algún auténtico Information Manager. Quizá deduzcamos cuáles son sus características.

Quisiera terminar insistiendo en el papel fundamental de la Información en el mundo de los negocios.

Horton<sup>17</sup> ha señalado los siguientes aspectos: 1) La información es algo que tiene un valor fundamental, como el dinero, los bienes de capital, el trabajo o las materias primas. 2) Tiene características específicas y mensurables, tales como el método de recogida, intercambiabilidad con otros recursos, etc. 3) Es un input que puede ser transformado en outputs útiles, beneficiosos para conseguir los fines de la organización. 5) Es un gasto

---

<sup>15</sup> Holloway, S. *Methodology handbook for Information Managers*, Gower Technical Aldershot (U.K.) 1989.

<sup>16</sup> Tozer, E.A. *Review of CORRENT. Data, Analysis, Methodologies*. British Company Society. Database Specialist Group, 1985.

<sup>17</sup> Horton, F.W. Citado por López Hernández, J. O.c., pág. 17.

cuyos costes pueden ser calculados con técnicas contables. 6) Presenta diversas alternativas de desarrollo.

El pasado viernes Tom WILSON dio una conferencia sobre “La necesidad de la información en los negocios”, dentro del Master sobre gestión de informática. Según Wilson “resulta difícil cuantificar el valor de la información y su valía dependerá del uso que se vaya a dar a tal información. Pero es imprescindible un gestor de información, un documentalista, para rentabilizar una información, es decir, para conseguir el ahorro de tiempo y de dinero que de ella se deriva”<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Murcia, Diario LA VERDAD, Sábado 17 de octubre de 1992.