Titulo: La organización de la información para la Gestión del Conocimiento en las empresas

Autora: Lic. Mercedes Moreira Delgado

Introducción

Todos conocemos que en la actualidad, la información, al igual que el desarrollo de la industria en su momento, se ha convertido en un elemento capaz de rediseñar la estructura económico-social del mundo actual.

Por otra parte, el acelerado desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, ha afectado en menor o mayor grado, todas las esferas la sociedad, han transformado la manera de relacionarnos con el entorno y ha removido teorías y conceptos que parecían irrefutables. Análogamente, la globalización ha devenido en la interdependencia entre los distintos países del mundo que conlleva a unificar mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global, afectando de conjunto los modos de producción y servicios, lo que le confiere un carácter cada vez más complejo e inestable con un alto ritmo de crecimiento y profundidad de los cambios a los que las Organizaciones tienen que adaptarse, innovar y anticiparse, o quedarse atrás.

Son frecuentes las referencias sobre el valor de la Gestión del Conocimiento en las empresas y las organizaciones como recurso indispensable para lograr la ventaja competitiva, aumentar la calidad y la satisfacción de los clientes así como para desenvolverse en el mercado internacional.

Las empresas realizan grandes inversiones en compras de tecnologías y en la automatización de los procesos, con el simple objetivo de optimizar los sistemas empleados, pero esta a su vez, es la causa de que en muchas ocasiones, los resultados de la Gestión Empresarial sea frustrante, ya que la aplicación de las tecnologías, generan gigantescas bases de datos, muchas veces en diferentes formatos, evolucionando como subsistemas independientes y multiplicando los esfuerzos; se almacenan volúmenes de información dispersa que se solapa unas a otras y frecuentemente son incapaces de ofrecer una visión consolidada de la información para la toma de decisiones en la gestión de las empresas.

Es por ello que la aplicación de las tecnologías debe estar orientada hacia un proceso de cambio dinámico evolutivo, donde lo más importante a tener en cuenta son los resultados que las empresas deben alcanzar dentro y fuera de la Organización, o sea las salidas del sistema, ya que las entradas al mismo, deben estar condicionadas a las necesidades cambiantes de las propias empresas.

El presente trabajo tiene como objetivo, interiorizar en la importancia de la organización de la Información para la Gestión del Conocimiento y desarrollo de nuestras Empresas.

La Información

Desde la antigüedad se pensaba que la información era poder, pero fue el desarrollo tecnológico el que le ha conferido carácter revolucionario a la información en nuestros días ya que la misma ha dejado de ser monopolio de unos pocos para enriquecer el acervo de conocimientos de muchos.

La utilización de las tecnologías ha permitido compartir los recursos de información, quebrantar las fronteras geográficas y acelerar los procesos de comunicación, fomentando un nuevo paradigma, sin importar clases sociales o diferencia de idioma.

El uso de las nuevas tecnologías y en especial la información se han colocado, como recurso, a un nivel, tan o más importante que los activos fijos y financieros, ya que el valor de estos últimos también está condicionado, por el dominio de la información que la empresa tenga de ellos.

Así mismo, si pensamos en los recursos humanos y su gestión, conocemos que su valor radica en el cúmulo de información adquirida, procesada, apropiada individual o colectivamente por ellos y que transformada en conocimiento explícito se pone en función de una actividad social.

Existen muchas definiciones sobre información y abundantes contradicciones sobre los conceptos de Información, Gestión de Información y Gestión del Conocimiento de los que se necesita tener claridad para tratar el asunto de la Organización de la Información como factor determinante en la Gestión Empresarial.

Se puede afirmar que un conjunto de datos relacionados en un determinado contexto constituye información y que ésta tiene sentido o significado, aún sin llegar a formar parte del conocimiento tácito o explícito de alguna entidad individual o colectiva. Cuando esta información se relaciona con una determinada actividad humana, es entonces cuando adquiere un valor específico en función del cumplimiento de la misma y la incorporamos a nuestros conocimientos, lo cual transforma de nuestro pensamiento. De esta misma forma, cuando aplicamos este conocimiento, se realiza un cambio en nuestra conducta hacia la actividad que realizamos lo cual puede definirse como conocimiento productivo.

Carlota Bustelo Ruesta en un intento de definición de la Gestión de Información se refiere a la misma como...“el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades”²

Manifiesta además que...“En el centro de la gestión de la información se encuentra la gestión de la documentación”

La Gestión de la Información es mucho más abarcadora y va desde el estudio y seguimiento de las necesidades de los usuarios, hasta el análisis, filtro y entrega puntual y proactiva de la información, lo que es posible a partir del conocimiento de dicho estudio.

La ausencia de conceptos definitivos en este entorno, sugieren por sí mismo la necesidad impostergable de ser tratados, analizados y normalizados para una mejor comprensión de los mismos.

En resumen, sentido o significado no es lo mismo que valor, el primero revela la existencia concreta de una cosa; el segundo denota la importancia de la existencia de esa cosa para un ente cualquiera, se refiere a la forma en que se refleja en la conciencia ese significado.

En este análisis baso la opinión de que la información es un cúmulo de datos relacionados entre sí que tiene forma y significado en todo momento pero su valor está determinado a partir de que es poseída, concienciada y convertida en conocimiento por alguna entidad.

La información transformada en conocimiento, es transmitida por el que la posee o convertida en conocimiento productivo, lo que le confiere un gran valor para la toma de decisiones en la gestión de las empresas.

Expresado de otra forma: *en la Gestión Empresarial, la información no tiene valor si no es gestada y convertida en conocimiento de la entidad, de manera tal que se produzca un proceso cíclico y repetitivo **información-conocimiento-información**.*

Gestión de Información

La Gestión de la Información es un activo intangible que constituye la antesala de la Gestión del Conocimiento, centrado en facilitar y gestionar la información relacionada con el tema de interés, para ser consumida en cualquier medio, momento y lugar.

Por tanto podemos decir que es la piedra angular del éxito en las organizaciones.

Las empresas requieren información para conocer los estados financieros, la efectividad de sus productos situados en el mercado, sus costos de producción, ganancias, etc (información interna) e información del entorno del mercado que les rodea, las tendencias, sus competidores, clientes, proveedores, regulaciones, etc. (información externa) que les permita conocer y satisfacer a sus clientes con inmediatez y efectividad, y calidad asegurando su razón de ser y obteniendo ventajas competitivas sostenibles sobre sus principales competidores a nivel mundial.

Actualmente disponer de información no es un problema, la dificultad radica en la calidad de la información, entendiendo por calidad, la veracidad, fiabilidad, precisión, puntualidad y pertinencia de la información final que necesita una empresa para la toma de decisiones.

¿Qué puede afectar la calidad de la información?

En primer lugar, la explosión de productos de información en diferentes formatos que cada año se publican exige desarrollar métodos y técnicas de identificación y evaluación de fuentes cada vez más precisas para el cumplimiento de la misión y los objetivos de las empresas.

El auge de las nuevas tecnologías de información, como segundo aspecto ha facilitado los procesos de búsqueda y recuperación de información, pero a su vez ha generado un crecimiento incalculable en la industria de las bases de datos, requiriendo un proceso de selección cada vez más complejo.

Como tercer factor, tenemos el surgimiento de Internet como un importante salto en el tránsito de la creación de una nueva cultura de la información que, si bien ha permitido romper las barreras geográficas, disponer e introducir información, ocasiona que se multiplique la información incontrolablemente, la cual debe pasar por un proceso complejo de selección considerando de que no todo lo que se publica tiene calidad o es confiable por lo que hay que poder dominar la fuente para validar su fiabilidad y veracidad y aún mas si esta siendo manipulada para la desinformación(uso deliberado de la información para falsear la percepción de la realidad)

Todo ello afecta la calidad de la información y requiere de muchos esfuerzos para poder convertirla en información útil para el desarrollo empresarial.

Organización de la Información. Incidencia en la Gestión Empresarial

Los factores antes mencionados conllevan a considerar la importancia de organizar la gran cantidad de información que se genera a diario, favorecida por la utilización de las tecnologías de información para convertirla en conocimiento.

Las nuevas tecnologías, al ofrecer acceso a todo tipo de información, pueden constituir una limitante para las organizaciones incapaces de organizar y convertir la información requerida, en la solución de los problemas reales y obtener de ella suficientes beneficios, tangibles, accesibles y útiles.

La experiencia demuestra, que con frecuencia las empresas carecen de la información requerida, y/o en el tiempo preciso en que la solicitan. No son pocas las dificultades que tienen para extraer conocimiento de la colección de datos de sus sistemas de información.

Ernesto Krawchik refiere...“Hemos visto muchas empresas con enormes centros de cómputos, grandes equipos y centenares de profesionales dedicados a procesar y almacenar información. La información de algunas de esas empresas nos recuerda el ropero de un adolescente: allí hay de todo pero siempre lo vemos vestido con la misma ropa. Y no es por dejadez; es que al abrir el ropero es

imposible encontrar algo allí dentro. La información está, pero nunca pueden utilizarla donde, como y cuando lo necesitan”³

Ni las tecnologías de punta o el acceso a Internet, o la creación de Intranets y Extranets pueden resolver estos problemas, si no existe el Gestor de Información que sea capaz de identificar las necesidades de sus usuarios así como filtrar y organizar la información en cualquier medio que se encuentre facilitando el acceso a la misma por parte de éstos.

Hoy día, se desarrollan herramientas informáticas para la organización e integración de los contenidos.

Entre las que han tenido actualmente gran repercusión en la organización de la información por su incidencia en la toma de decisiones de las Organizaciones se mencionan:

- Data warehouse (almacén de datos)

- Data mining (minería de datos)

- Sistemas de Gestión de Información basado en aplicaciones del protocolo Z3950.

El Data warehouse, según algunas fuentes consultadas, surge para ofrecer una solución completa en la gestión, organización y localización de la información ya que logra integrar la información que existe desde distintas fuentes o bases de datos, permitiendo que la información pueda moverse con las transformaciones que sean necesarias desde dichas fuentes generando la información corporativa de calidad, a menor costo y mayor flexibilidad ante el entorno.

La Minería de datos, por su parte, constituye otra herramienta para la organización e integración de la información en el proceso de localización y recuperación, según sus defensores, garantiza que sea correcta, en el tiempo correcto y en el formato adecuado por lo que la definen como el proceso optimizado e intermedio entre la información y la toma de decisión.

Las aplicaciones del Z3950 en el ámbito de las bibliotecas y de los centros de información y documentación, hace posible la realización de búsquedas simultáneas a múltiples bases de datos, que utilizando una única interfaz de usuario permite recuperar la información, ordenarla, y exportar los registros bibliográficos.

En el ámbito actual, los nuevos sistemas de gestión de información, deben girar sobre la organización e integración de la misma, de manera que contribuya a la reducción de los efectos negativos del acelerado desarrollo tecnológico, de la explosión de la información, así como los constantes cambios sociales, políticos y económicos que ocurren a escala de toda la sociedad.

Disponer de una adecuada organización de la información no solo ahorra tiempo y esfuerzo, sino que en el proceso de Gestión Empresarial, proporciona la información oportunamente para una adecuada toma de decisiones.

Otro de los medios tecnológicos de gran utilización son las redes locales o Intranets corporativas y Extranets, que si bien pretenden presentar de forma gráfica y atractiva la información necesaria de y para las Organizaciones a la que pertenecen, dejan de cumplir su rol, si dicha información, aunque esté actualizada, no se encuentra organizada de manera que facilite el acceso a la misma.

Según la doctora Dolores Vizcaya ...“La organización de la información consiste en la estructura formal que, como resultado de las variables analizadas, dispone, define y coordina las diferentes etapas del ciclo de vida de la información con el propósito de cumplir con los objetivos del sistema”⁴

Se puede añadir que: *En los momentos actuales, la aplicación de las herramientas informáticas, requiere un sistema de información organizado que permita tener una visión del comportamiento futuro más probable, lo que incide en la preparación continua de las organizaciones en un entorno de frecuentes cambios.*

Es primordial que se desarrolle por parte de los sistemas de información de las organizaciones, estrategias que garanticen:

- La organización e integración de los datos permitiendo que fluya la información según se va generando.
- El almacenamiento y recuperación de la información utilizando un lenguaje controlado y conocido por los usuarios.
- Acceder a las fuentes de información sintética o completa, confiable, precisa o exhaustiva según sea la necesidad y confidencialidad si lo requiere.
- Disponer de condiciones para medir los resultados a partir de los datos, información y conocimiento dentro y fuera de la organización.
- Disponer de la información, tanto a los directivos para la toma de decisiones como a todos aquellos niveles que se desempeñen en el desarrollo de la Organización y necesiten de ella.
- Obtener conocimiento de la realidad que permita actuar con gran seguridad.
- Tener la capacidad de transferir la información rápida y eficazmente.
- Acortar los tiempos en los proyectos de planeamiento.
- Optimizar los procesos, incrementando la productividad.
- Utilizar en mayor grado los recursos existentes dentro de la organización.

Todo ello sugiere que un sistema de información de una institución debe ser organizado, distribuido y concurrente al mismo tiempo, lo que puede denominarse como sistema integral de información.

Importancia de la organización de la información para las empresas cubanas.

La globalización de la economía junto a la globalización de la información impide la equidad entre los países. Los países en desarrollo tienen una gran desventaja en cuanto al desarrollo tecnológico, pero ésta no puede constituir una limitación para expresar el desarrollo de un país y Cuba es un ejemplo de ello.

En última instancia, no son los medios, si no la información seleccionada, depurada y organizada que utilizando los medios tecnológicos se pone en función de los objetivos y estrategias de cada empresa, venciendo las dificultades y restricciones que les impone el proceso de globalización.

He aquí el valor estratégico de poseer la información organizada desde su primer proceso de selección hasta su recuperación y de preparar a nuestros profesionales en función de una visión sistémica de todos los procesos inherentes a la Gestión de Información.

En las empresas estatales cubanas se ha hecho extensivo el sistema del Perfeccionamiento Empresarial cuyas bases generales constituyen la guía y el instrumento de dirección para que las organizaciones empresariales puedan realizar las transformaciones necesarias con el objetivo de establecer las políticas, principios y procedimientos que propendan al desarrollo de la iniciativa y la creatividad para lograr la máxima eficiencia y eficacia y competitividad en su gestión.

Todas las medidas organizacionales que se puedan adoptar, tienen que guardar la necesaria integración. La empresa es un sistema, que debe actuar como un todo.

El Perfeccionamiento Empresarial es un proceso de mejora continua que deberá conducir a que la información gestada junto a la innovación y gestión tecnológica, contribuya al éxito de la gestión de nuestras empresas.

La información organizada debe estar presente, como un elemento básico, en el diseño de las estrategias de la innovación tecnológica y en las acciones que de ella se deriven.

No se puede concebir un Sistema de Información con calidad si no contempla entre sus indicadores, la organización de la información.

En este marco, los sistemas de búsqueda y recuperación resultaran siempre efectivos y eficientes en la Gestión Empresarial, acorde con las exigencias y características del sistema en el que está insertado.

“Algunas de las ventajas competitivas resultantes que benefician a todas las organizaciones pudieran ser:

- Incremento de los niveles de satisfacción del cliente.
- Elevación de la tasa de crecimiento oferta/demanda.

- Incremento de la participación en el mercado.
- Reducción de los costos por servicios y productos
- Incremento del índice de empleados satisfechos.
- Incremento cuanti/cualitativo de las comunicaciones.
- Elevación de los niveles de impacto por producto.
- Incremento del índice de motivación.
- Crecimiento de la base de conocimiento.
- Reducción de los tiempos de respuesta a demandas.

En Cuba contamos con la “Asociación Nacional de Innovadores y Racionalizadores” que, con carácter excepcional, integra a todas las capas de la sociedad en la búsqueda de soluciones a los problemas, ésto nos obliga a recapacitar cuanto puede ayudar una buena organización de la información en el desarrollo del potencial humano y la competitividad de nuestras empresas.

Por todo lo antes expuesto, en nuestras empresas e instituciones debemos darle toda la importancia que merece la organización de la información y afirmarnos en la idea de que donde quiera que ésta se genere, necesita del Gestor de la Información que la someta al tratamiento necesario para hacerla pertinente, asimilable y accesible.

Una respuesta proactiva y rápida para colocar a nuestras empresas en el mercado nacional o internacional y obtener éxito en la satisfacción de los clientes, solo es posible, desarrollando una estrategia de Gestión y organización de Información, cuyos procesos deben estar normalizados ya que constituye un factor determinante en la Excelencia Empresarial.

Conclusiones

En la nueva sociedad de la información en la que vivimos, la Gestión del Conocimiento y la Información tiene un alto valor para las empresas y organizaciones.

Son aceptadas unánimemente como recurso indispensable para ampliar la competitividad de los empleados, aumentar la calidad de los servicios y la satisfacción de clientes.

Como consecuencia lógica, las organizaciones realizan grandes inversiones en la compra de tecnologías y automatización de los procesos, lo que facilita el acceso a la información y genera a su vez otros problemas que degrada la calidad de la misma: saturación de información entre las que encontramos información valiosa pero también desechables, información no confiable o insegura, no pertinente en la recuperación y muchas otras.

Para resolver estos problemas acrecentados por el desarrollo tecnológico es fundamental que en las empresa se tracen estrategias que garanticen la utilización de herramientas informáticas a favor de la organización e integración de la información, tanto interna como externa, lo que permitirá a nuestras empresas adquirir la información precisa y de calidad en el momento, forma y lugar que la necesiten.

Un sistema de información organizado garantiza la competitividad de nuestras Organizaciones, apoya el Perfeccionamiento empresarial en nuestro país y contribuye a que la innovación y gestión tecnológica, se transforme en éxito de la Gestión Empresarial.

Bibliografía

- 1 Ramírez F. Generación de valor a partir de la administración del Conocimiento. UNAM; 2002 [Disponible en: <http://www.gestiondelconocimiento.com>]
- 2 Bustelo C, Amarilla R. Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información. Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio histórico; 2001 VIII(34): 226-230
- 3 Krawchik E. ¿Información? ¿Qué información?. Líderes del tercer milenio; 2002
- 4 Vizcaya A. Organización de la información. La Habana : D. Información. Procesamiento de contenido. Rosario : Nuevo Paradigma; 1997. p.163-188.