

# El valor de la información, su administración y alcance en las organizaciones

**Celso Martínez Musiño\***

\*Doctorando en Bibliotecología y Estudios de la Información. Facultad de Filosofía y Letras / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad Universitaria, Coyoacán, México D.F. C.P. 04510 MÉXICO  
Tel. (55) 56 16 68 23 y 56 22 16 33  
[celsommm@yahoo.com.mx](mailto:celsommm@yahoo.com.mx), [cmartinez@colmex.mx](mailto:cmartinez@colmex.mx)

## **Resumen**

Los *objetivos* de la investigación son: 1) Indagar la concepción de la información en las organizaciones; 2) identificar la manera de administrar la información en las organizaciones; 3) analizar las implicaciones de la información y su administración en las organizaciones. *Método*, estudio descriptivo cuyo procedimiento fue la búsqueda documental en bases de datos especializadas en ciencia de la información. Posteriormente se procedió a la recuperación y análisis de documentos, y presentación de resultados. Los principales *resultados* indican que la información es un elemento valorado como activo de las organizaciones y una de las maneras de organizarla es mediante la administración de información. La información, además, potencia la comunicación de los distintos elementos que componen una organización. Algunas *conclusiones* son las siguientes: a) las organizaciones dan valor a la información y se apoyan en disciplinas como la administración de información y la administración de recursos informativos; b) la información, contenida en los elementos de la organización, puede generar aprendizaje organizacional, producir capital social, inteligencia organizacional e inteligencia competitiva; c) el aprendizaje organizacional, generado por los actores en las organizaciones, puede aumentar la capacidad de acción en la identificación de acciones fallidas o aciertos en la toma de decisiones.

## **Abstract**

*Objectives*: 1) to research the concept of information in organizations, 2) to identify ways to manage information in organizations, 3) analyze the implications of the information and its management in organizations. *Method*: descriptive study which its procedure was finding documentary databases specializing in information science. Then we proceeded to recovery and to analysis documents, and presentation of results. The *results* show that information is valued as an asset of organizations and one way of organizing is through information management. The information also enhances the communication of the different elements of an organization. Some *conclusions* are: a) organizations give value to information and support in disciplines such as information management and information resource management, b) information contained in the elements of the organization, can lead to organizational learning produce social capital, organizational intelligence and competitive intelligence; c) organizational learning, generated by actors in organizations can increase the capacity for action in the identification of failed actions or successes in making decisions.

*Palabras clave*: información; administración de la información; organizaciones productivas; valor de la información en las organizaciones.

*Keywords*: information; information management; productive organizations; information value in organizations.

## Introducción

Esta investigación es la continuación del estudio *La ciencia de la información como plataforma para potenciar el estudio de los flujos de la información en las organizaciones*, en el cual se propone indagar cómo la ciencia de la información se asocia al estudio de los sectores sociales, en particular con las organizaciones. Pero, ¿por qué el interés en los estudios de la información en las organizaciones? Erik Peterson (2004) vaticina que para el año 2025 habrá siete fuerzas que cambiarán el mundo: la población, la administración de recursos y la degradación del medio ambiente; las innovaciones tecnológicas; *los flujos de información y el conocimiento*; la integración económica global; los conflictos, y; las formas de gobierno.

Ante las predicciones de Peterson, cabe preguntarse, ¿qué sucede con las organizaciones en esas fuerzas que menciona y cuál es la argumentación de la ciencia de la información para responder a estas preguntas? Al respecto, es necesario destacar lo que Webber (2003) argumenta que para contribuir al entendimiento de la ciencia de la información deben considerarse criterios, tales como: 1) la generación de información, la comunicación y su utilización; 2) la administración de la información y el contexto organizacional; 3) los sistemas de información y las tecnologías de la información y la comunicación; 4) desarrollo y políticas de información; y, 5) la administración de servicios de información. Aunque sólo el segundo criterio señalado por Webber alude a un contexto organizacional, en la medida en que en toda organización se produce, organiza, administra y se utiliza información, prácticamente los cinco criterios bien pueden aplicarse en un contexto de entidades con metas organizacionales establecidas.

En ese sentido, las preguntas que guían a esta investigación son las siguientes: ¿Cuál es la percepción o valor que las organizaciones encuentran a la información? ¿Cómo enfrentan las organizaciones el fenómeno de la producción, intercambio y uso de la información? Las organizaciones se enfrentan a dos problemas principales: a) a la producción en grandes volúmenes de información, su intercambio y las dificultades para discriminar cuales serían las herramientas efectivas para su compilación, control, administración, y su uso efectivo; b) debido a la integración económica global hay una evidente competencia entre las firmas y marcas que producen estas herramientas y su permanencia o preponderancia hegemónica en el mercado. Para atender estos problemas se buscan soluciones en la ciencia de la información, área del conocimiento a la cual se circunscribe esta investigación.

Los objetivos y la presentación temática de la investigación son los siguientes. Objetivos principales: a) indagar la concepción de la información en las organizaciones; b) identificar la manera de administrar la información en las organizaciones; c) analizar las implicaciones de la información y su administración en las organizaciones.

## **Las organizaciones, la información y su alcance**

### *Las organizaciones*

A lo largo de la historia el concepto *organización* ha tenido algunas variantes, por ejemplo en la década de 1970 se entendía, como un concepto fundamental y esencial de la administración cuyos elementos, conjuntamente con la dirección, la determinan y la caracterizan.

La organización, como un proceso esencial de la administración, que crea la estructura orgánica, establece los niveles

de autoridad y responsabilidad y las formas como se realizarán las funciones administrativas, sus actividades, los deberes, obligaciones y atribuciones que corresponden a los fines u objetivos trazados (Melinkoff, 1978).

Posteriormente el concepto *organización* tuvo otros significados, por ejemplo, Koontz y Weihrich (2004, p. 783), encuentran los siguientes: [las organizaciones] a) como sistemas o patrón de cualquier grupo de relaciones en cualquier clase de operación; b) como la empresa —u organización— en sí misma; c) como la cooperación de dos o más personas; d) como la conducta de los integrantes de un grupo; y, e) como la estructura intencional de papeles en una empresa “formalmente organizada”. Las empresas u organizaciones usualmente se diferencian según su tamaño, es decir de acuerdo con la cantidad de personas que labora en ellas.

Actualmente, según el tamaño de las organizaciones, las Naciones Unidas (NU), las delimitan como grandes y pequeñas. Respecto a la primer categoría, se refiere como “el universo de las entidades económicas se compone de empresas grandes y complejas dedicadas a muchas actividades diferentes, integradas horizontal o verticalmente, que pueden realizarse en o desde muchos emplazamientos geográficos”, mientras que las organizaciones pequeñas, son aquellas dedicadas a una o pocas actividades que se realizan en, o desde, un único emplazamiento geográfico (NU, 2009). Las NU, no hacen mención a una clasificación de las organizaciones según la cantidad de trabajadores o los ingresos generados por éstas.

A diferencia de las NU, Álvarez y Crespi (2001) señalan que, en las publicaciones en el ámbito nacional como internacional, no hay un criterio ampliamente aceptado para definir a las organizaciones, pequeñas o medianas. Los autores sugieren una clasificación para las organizaciones manufactureras en Chile según con sus informes de las

ventas anuales (UF). Por ejemplo: la microempresa hasta 2,400 UF; la pequeña empresa, de 2,401 a 25,000 UF; la mediana empresa, de 25,001 a 50,000 UF; y, la gran empresa, más de 50,000 UF.

A diferencia de las propuestas de las NU y Álvarez-Crespi, en México, el Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática (INEGI, 2004) clasifica a las organizaciones industriales por su tamaño y a la cantidad de trabajadores: micro (0-10 integrantes); las pequeñas (11-50 integrantes); las medianas (51-250 integrantes); y, las grandes (más de 251 integrantes).

Como se ha descrito hasta el momento, hay distintas maneras de concebir a las organizaciones, por su tamaño o por los ingresos generados. La categorización de las organizaciones puede depender de variables tales como: el origen de la investigación, es decir, de quién realiza los estudios, si es un organismo internacional, o nacional; si es una investigación académica, de corte económico o social; o del periodo del que trate dicha investigación. Para la diferenciación de las clasificaciones de las organizaciones, se puede concluir con el pensamiento de Villarán (2007): “los países en desarrollo elaboran nuevos conceptos y denominaciones a partir de su realidad al ir descubriendo fenómenos y procesos diferentes a los de los países desarrollados”, que bien pudiera ser aplicado en un plano general.

Para fines de esta investigación, se considera a las organizaciones como aquellas entidades que cuentan con una estructura. De acuerdo con Mintzberg (1983) por estructura de una organización se entiende como “la suma total de las formas en que su trabajo se divide en distintas tareas” y la manera en que se coordinan para lograr entre dichas tareas. El autor (1988) señala, además, ciertos mecanismos para explicar las formas fundamentales en la organización: adaptación mutua, supervisión directa, la normalización

de los procesos de trabajo, la normalización o productos de trabajo, y la normalización de las competencias de los trabajadores.

Para cerrar este apartado se puede concluir que el concepto de organización, a lo largo del tiempo, ha tenido varias acepciones. Las diferencias principales estriban en que no hay un consenso para clasificarlas o categorizarlas, pero se entiende que hay organizaciones grandes, medianas, pequeñas y micro. Se puede decir que las organizaciones son entidades con metas establecidas y para cumplir sus propósitos, las organizaciones establecen y coordinan tareas entre los distintos elementos que las componen, pero ¿qué valor le dan las organizaciones a la información?

#### *La información en las organizaciones*

Respecto a la información en las organizaciones se han encontrado documentos que describen la valoración de la información y la administración de la información como herramienta básica en las organizaciones. En general, el primer rubro detalla la propuesta de autores que consideran a la información como activo, o en su defecto su uso y aplicación en la economía de la información de las organizaciones. En el segundo rubro, se describen los elementos básicos de la administración de la información y sus implicaciones en las organizaciones, tanto para ayudar a organizar los recursos informativos como para reducir los riesgos y cumplir las metas organizacionales. A continuación la descripción específica de cada aspecto.

#### *La información como activo*

Respecto al valor de la información, Oppenheim, Stenson, & Wilson (2003a, 2003b, 2004) con el apoyo de entrevistas, en 2001 y 2004, identifican los atributos de la información y concluyen que a ésta se le

puede considerar, en el ámbito de las organizaciones, como activo informativo. En la misma línea temática, Max F. Cohen (2002) analiza algunos aspectos del uso de la información en la economía de la información y al igual que Oppenheim, Stevenson & Wilson, considera que la información es un activo. Al considerar a la información como activo se encuentra una denotación económica, mejor dicho en la economía de la información, la cual concibe una preocupación de la cantidad de información procesada en una organización, mediante la interacción de sus integrantes, para la toma de decisiones (Cohen, 2002). Cohen, basado en un contexto de la teoría de la información, describe cómo las organizaciones utilizan la información, desde el control de inventarios —materia prima—, horas máquina disponibles, tiempo de entrega de productos, hasta el uso de información por parte de los clientes, con la finalidad última de reducir costos.

Pero ¿qué proponen de Widen-Wulf *et al.* (2004), respecto al valor de la información en las organizaciones? Los autores consideran que la información, en diferentes redes sociales, complementa la explicación de la conducta organizacional, y ofrece predicciones más precisas acerca del comportamiento organizacional; el capital social es visto como una ventaja que los individuos o grupos tienen dentro de una estructura social, en este caso, las organizaciones. En estudios más recientes, los mismos autores amplían su análisis y concluyen que, en un marco teórico integrado, las dimensiones de capital social y las teorías del comportamiento informativo están conectadas, argumentando que los grupos hacen preguntas, presentan respuestas y toman decisiones lo cual significa que ellos reúnen, analizan, procesan, guardan y reutilizan información para construir conocimiento compartido (2008).

### *La administración de la información*

La administración de información (AI), según Archair & Pani (2008, p. 145), tiene ciertos elementos básicos, tales como el acceso, evaluación, administración, organización, filtrado y distribución de la información de tal manera que la información puede ser útil para el usuario final. La AI es un tema recurrente en las fuentes de información encontrada, la literatura revisada así lo demuestra. Por ejemplo, Kirk (1999) señala que la AI es practicada por los individuos en las organizaciones. Por otra parte, Almeida & Escrivão (2006) puntualizan más en los procesos de la AI, los cuales sintetizan en varias etapas: en la determinación de necesidades de información y en la obtención, procesamiento, distribución y utilización de esa información. En cuanto a esta última etapa, los autores indican que, después de utilizada la información, hay una nueva demanda de la misma, reiniciando un nuevo proceso de AI. Lo rescatable de la propuesta de Almeida & Escrivão, para potenciar la ciencia de la información mediante la AI en las organizaciones, es la descripción del proceso en el cual se identifican las necesidades información, ya que se puntualiza en la necesidad de comprender las fuentes y los tipos de información, así como la descripción de sus características y flujos los cuales son necesarios para un buen desempeño de la organización.

El estudio de los flujos de la información en las organizaciones, también se puede realizar a partir de ciertos contextos. Por ejemplo, Liao & Tang (2004), apuntan que el estudio de la AI, a partir del análisis varios elementos como son los datos, la información y el conocimiento. Los autores puntualizan que, en la dupla dato-información, hay un proceso de integración, mientras que en la bina información-conocimiento hay un proceso de modelado y representación. Por una parte, la integración permite que los elementos de una organización comprendan la importancia de conjuntar los datos



para darle un sentido orientado a la consecución de metas organizacionales. Por otro lado, el modelado y representación, producto de integración de información, incide en la creación de capital humano mediante el conocimiento adquirido por los elementos de una organización.

En otro contexto de la AI, Bergeron (1997) contribuye, mediante enfoques cualitativos, al estudio de la práctica informativa utilizando la administración de recursos de información para conocer quiénes y cómo utilizan esa información en las organizaciones. Para esto, el autor, escogió, y categorizó, los siguientes sujetos de estudio: los directivos de distintas organizaciones de los sectores servicios e industrial. Lo que se rescata de la investigación de este autor, para el estudio de los flujos de información en las organizaciones, son algunos elementos para la administración de los recursos informativos, tales como su búsqueda y uso, el análisis de sus contenidos, la transferencia o la manera en que se comparten esos recursos, el tratamiento de la información como recurso y la información como soporte de contenidos propios de las organizaciones.

Para cerrar este apartado, se puede citar la afirmación de Aja, (2002), en cuanto a que “una adecuada gestión [administración] de la información, en el contexto de una gerencia de calidad, posibilita reducir los riesgos en la administración de la organización... que ocasionan [la] pérdida y reduc[ión de] competitividad en el mercado”. Es otras palabras, a manera de conclusión, la AI y la administración de recursos de información pueden utilizarse como una herramienta para la consecución de los objetivos organizacionales mediante un tratamiento adecuado en los procesos de compilación, organización y uso de la información. Dicho esto, cabe preguntarse, ¿cuál es el alcance, o las implicaciones de la información en las organizaciones?

### *Alcance de la información en las organizaciones*

En un sentido más amplio, hay evidencia documental acerca de la incidencia o alcance de la información como capital social de las organizaciones y la identificación de la información en el proceso de aprendizaje organizacional y la creación de inteligencia organizacional e inteligencia competitiva.

#### *Información y capital social*

La información, no solamente es distinguida en contextos económicos, sino que el ámbito social en el cual es considerado como capital social. Pero, ¿qué se entiende como capital social? Adler & Kwon (2002), lo explican como producto del tejido de las relaciones sociales y que pueden movilizarse para facilitar la acción. Estos autores añaden que el capital social tiene las siguientes actividades prácticas: influye en el éxito profesional y la compensación ejecutiva; ayuda a los trabajadores a encontrar trabajo y crea un enriquecido grupo de reclutas para las empresas (u organizaciones; facilita el intercambio de recursos, la innovación de productos, la creación de capital intelectual; reduce las tasas de volumen de negocios y las tasas de disolución de la organización y facilita el espíritu emprendedor, y la formación de nuevas empresas; y, por último, fortalece las relaciones con proveedores, redes regionales de producción y el aprendizaje entre empresas u organizaciones. Por su parte, Widen-Wulf *et al.* (2004, 2008) conciben al capital social como el trabajo en redes, las normas, la confianza, el entendimiento mutuo que enlazan juntos los miembros en trabajo de las redes y comunidades, y posibilita a los participantes a actuar más efectivamente para perseguir objetivos compartidos. Los autores, también, han investigado y explicado el intercambio del conocimiento en las organizaciones y el comportamiento informativo en grupos a partir de una dimensión del capital social.

### *Información y Aprendizaje organizacional*

El crear, compartir, u utilizar información en las organizaciones, no solamente puede generar nuevos conocimientos en los individuos, sino que implica, o debe ser en sí, un proceso de aprendizaje. Como aprendizaje organizacional, Lucena, Morales & Costa (2008), lo entienden como una acción dirigida para aumentar la capacidad de acción, argumentando, principalmente, que las historias —en el sentido que las personas crean y mantienen un *background* adquirido por medio de las experiencias— mantienen y revelan un potencial de aprendizaje. Los autores señalan que, esas historias, desde sus orígenes han acompañado al ser humano por medio de las tradiciones oral y escrita. Como propuesta metodológica incluyen a las historias para crear un contexto de análisis para la compilación de las experiencias y la creación de aprendizaje organizacional.

Levitt & March, por su parte, consideran temas tales como la experiencia directa, la manera en que se aprende de la experiencia de otros y cómo las organizaciones desarrollan un marco conceptual o paradigmas para interpretar esas experiencias (1988, p. 319). En otras palabras, se entiende que es importante el uso de la metodología del uso de las historias personales —y organizacionales— para documentar, de esta manera, las experiencias y el conocimiento compartido dentro de una organización para la consecución de metas comunes.

### *Información e Inteligencia organizacional e inteligencia competitiva*

¿Qué es inteligencia organizacional y cómo la consecución de objetivos comunes en las organizaciones se relaciona con la inteligencia? Respecto a la primera parte de la pregunta, Halal (1999, p. 66) define a la inteligencia organizacional como la capacidad de una organización para crear conocimiento y utilizarlo para,

estratégicamente, adaptarlo hacia su desarrollo. En cuanto a si el cumplimiento de objetivos de la organización se relaciona con la inteligencia, Rodríguez Cruz & Galán Domínguez (2007, p. 52) indican que sí, puesto que la inteligencia organizacional es "una capacidad organizacional, desarrollada por medio del aprendizaje sistemático, que permite a la organización percibir adecuadamente su ambiente externo e interno por medio del uso y procesamiento de información proveniente de estos [ambientes], y generando nuevos conocimientos organizacionales que contribuy[en] a una efectiva toma de decisiones...", para la toma de decisiones, solución de problemas y una orientación estratégica en ambientes cambiantes. El análisis de estos autores confirma que los individuos, dentro de las organizaciones, desarrollan procesos de tratamiento y uso de la información y de conocimiento, generando – de esta manera– ventajas competitivas.

La inteligencia organizacional crea ventajas competitivas, pero ¿cómo se obtienen dichas ventajas, acaso tiene que ver la inteligencia individual o colectiva? Entonces, es pertinente anotar qué es la inteligencia competitiva. Marcio de Castro & Frankilin de Abreu (2006) definen la inteligencia como un programa sistemático de colección, análisis, diseminación y administración de la información sobre el medio ambiente externo de las organizaciones, afectando su ciclo de vida, desde la elaboración de sus planes hasta la toma de decisiones en las operaciones. Los autores, añaden que, a medida que las organizaciones se desenvuelven y tienden a madurar, los procesos decisorios tienden a presentar cierta regularidad y previsibilidad, provenientes de la historia de decisiones anteriores, de mejor conocimiento sobre el comportamiento de factores externos, producto del registro de los flujos de información dentro de la organización, entre otros.

## **Método**

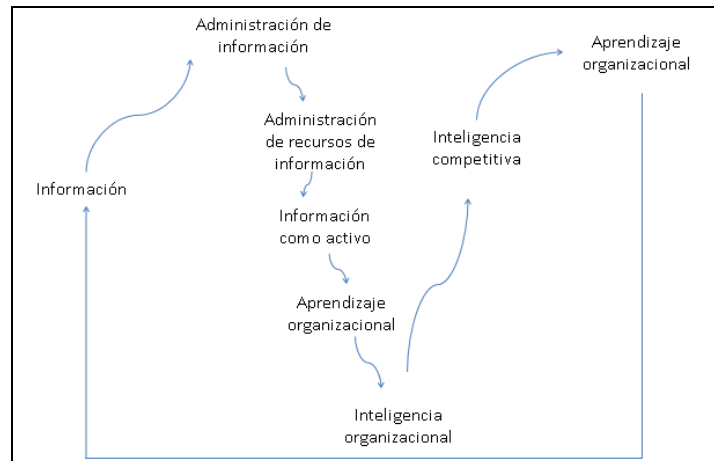
El estudio es una revisión de la literatura. El procedimiento de esta investigación, fue el siguiente: búsqueda documental en bases de datos especializadas en ciencia de la información (*LISA*, *LISTA*); recuperación, lectura y análisis de artículos; y, redacción final. La estrategia de búsqueda utilizada fue por palabras clave (*information and organizations*; *information and industry*; *information and manufacture*). Los autores seleccionados y analizados fueron los siguientes: Aja Quiroga, 2002; Almeida Moraes & Escrivao, 2006; Bergeron, 1997; Cohen, 2002; Kirk, 1999; Liao, He, & Tang, 2004; Lucena Filho; Morales Villegas & Costa Oliveira, 2008; Marcio de Castro & Frankilin de Abreu, 2006; Oppenheim, Stenson, & Wilson, 2003a; Oppenheim, Stenson, & Wilson, 2003b; Oppenheim, Stenson & Wilson, 2004; Rodriguez Cruz & Galan Dominguez, 2007; Widen-Wulff, Ek, Ginman, Perttila, Sodergard & Totterman, 2008; Widen-Wulff & Ginman, 2004). Estos documentos describen la relación de la información con las organizaciones, principalmente en aspectos teóricos; se descartaron los artículos que se refieren a la descripción práctica. El análisis y presentación de resultados se describen de lo particular a lo general, es decir, de la manera en que figura la información en las organizaciones y la forma en que incide en otros procesos o fenómenos.

## **Resultados y discusión**

Al localizar documentos que contemplan a la información como elemento importante en las organizaciones, es un indicador, quizás, que estamos en pleno desarrollo de un ambiente multidisciplinario. La ciencia de la información no solamente se encuentra en desarrollo sino que se apoya y se relaciona con otras disciplinas. Según los hallazgos

se encuentran resultados que van de la valoración de la información al aprendizaje organizacional (Figura 1).

**Figura 1. De la información al aprendizaje organizacional**



Fuente: elaboración propia.

La información como recurso requiere de la disciplina administrativa la cual tiene, o debe valorarse como activo de las organizaciones (Oppenheim, Stenson, & Wilson, 2003a, 2003b, 2004; Cohen, 2002). La información como activo, por lo tanto, puede considerarse en la parte de económica de las organizaciones (Cohen, 2002). En la medida que la información incide en los procesos comunicativos de las organizaciones (Webber, 2003), los individuos que la producen, intercambian y acceden o hacen uso de ella, se pueden apropiar de un aprendizaje (Lucena, Morales & Costa, 2008). El aprendizaje organizacional puede aumentar la capacidad de acción en la identificación de acciones fallidas o aciertos en la toma de decisiones.

La toma de decisiones, producto del aprendizaje, crea capacidades para percibir de manera efectiva, tanto los ambientes internos y externos de la organización. Dichas capacidades se convierten en inteligencia organizacional (Halal, 1999), pudiendo crear en consecuencia inteligencia competitiva, es decir, la sobre

posición respecto a sus competidores y permanencia en el mercado. Esta serie de reconocimiento del valor de la información, el análisis de sus flujos dentro de las organizaciones (colección análisis, disseminación y administración), generan ciclos de aprendizaje organizacional.

No es sencillo encontrar una definición para la designación normalizada del tamaño de las organizaciones productivas o para identificar las categorías de acuerdo con los ingresos obtenidos. Cada país, según sus parámetros de designación o sistema de categorización propia, cuenta con una definición acerca del tipo de las organizaciones. Sin embargo, se puede inferir que, en general, se cuenta con las siguientes categorizaciones de las organizaciones: micro, pequeña, mediana o grande. Estas categorías nos ayudan a acercarnos a una tipología y entender a quiénes se refieren los autores que investigan la fenomenología de la información en las organizaciones.

Por otra parte, en cuanto a las investigaciones localizadas, se puede afirmar que pocos casos son empíricos. Sólo se puede mencionar aquel que propone el uso de las historias —historias orales— para documentar los conocimientos de los integrantes de una organización, ó las entrevistas aplicadas a especialistas para sustentar que la información es un activo. La mayor parte de investigaciones localizadas son revisiones de la literatura en la que se pueden contextualizar en los estudios de flujos de información en las organizaciones a partir, principalmente, de fuentes documentales especializadas en ciencia de la información.

Los hallazgos de artículos de publicaciones en ciencia de la información se relacionan con temas interdisciplinarios y multidisciplinarios. Esta tendencia ya había sido advertida por Guzmán Gómez (2005) y Chua & Yang (2008), respectivamente. Finalmente, la riqueza del fenómeno de la intra, trans y

multidisciplinaria es que se puede contar con mayores argumentos para valorar la información, observar la manera cómo se administra, y sobre todo, percibir nuevas formas de potenciar las investigaciones de la producción, organización y uso de la información en las organizaciones. La administración, la contabilidad, la sociología, la economía y la ciencia de la información han sido las disciplinas que han identificado, de alguna manera, una relación estrecha entre sus áreas de conocimiento con la información. Seguramente, otras disciplinas en contextos prácticos también hacen lo mismo al respecto.

Finalmente, es necesario regresar al planteamiento de la situación problemática: 1) al interior, las organizaciones se enfrentan a los conflictos de la creación de información, su intercambio y las dificultades para seleccionar las herramientas efectivas para su compilación, control, administración, y uso efectivo; 2) en el ámbito exterior de las organizaciones, debido a la integración económica global hay una fuerte competencia para permanecer en el mercado. Ante el hecho de encontrar evidencias investigativas de la información y su valoración en las organizaciones, es posible incidir que hay una preocupación seria por parte de las organizaciones y académicos para encontrar soluciones a los problemas. Así lo demuestran: el uso de herramientas como la administración de la información; la concepción que la información es un activo; la idea que la información incide en los procesos comunicativos; la identificación que, en la medida que las organizaciones, los individuos producen, intercambian y acceden o hacen uso de la información, se pueden apropiarse de un aprendizaje; el aprendizaje organizacional puede aumentar la capacidad de acción en la identificación de acciones erradas o mejores juicios en la toma de decisiones.



## Conclusiones

En la parte definitoria de las organizaciones a partir de la ciencia de la información, no hay una propuesta. Sin embargo al recurrir a otras disciplinas se encontró considerar a las organizaciones como entidades con metas establecidas que, para cumplir sus propósitos establecen y coordinan tareas entre los distintos elementos que las componen.

De acuerdo al primer objetivo propuesto, *indagar la concepción de la información en las organizaciones*, se encontró lo siguiente: a) al tener información disponible, los actores de una organización hacen preguntas, presentan propuestas y toman decisiones, lo que implica que los individuos reúnen, procesan, analizan, guardan y reutilizan información con lo cual se conforma un capital social con metas comunes; b) la información potencia la comunicación de los distintos elementos o sectores de la organización, para ello se debe contar con procesos de compilación, evaluación, organización, administración y distribución de la información para un usuario final; c) La información no solamente potencia la comunicación en las organizaciones, sino que también éstas le asignan un valor determinado, así, la consideran como un activo.

En cuanto al objetivo segundo, *identificar la manera de administrar la información en las organizaciones*, tenemos que : a) las organizaciones productivas, independientemente de su tipología o tamaño, dan valor a la información y se apoyan en algunas disciplinas como la administración de información y la administración de recursos informativos; b) puede utilizarse como una herramienta para la consecución de los objetivos organizacionales mediante un tratamiento adecuado en los procesos de compilación, organización y uso de la información; c) la información no solamente es útil para la toma de decisiones colectivas, mediante una administración y comunicación efectivas, sino que puede ser un detonante para convertirla como un

activo de la organización y generar conocimientos colectivos u organizacionales.

Respecto al tercer objetivo, *analizar las implicaciones de la información y su administración en las organizaciones*, se concluye lo siguiente: a) la consecución de metas organizacionales, mediante acciones orientadas para aumentar la capacidad de acción, individual y colectiva, mantiene y deja translucir un potencial de aprendizaje organizacional; b) el aprendizaje organizacional pueden utilizarse como una herramienta para la consecución de los objetivos organizacionales mediante un tratamiento adecuado en los procesos de compilación, organización y uso de la información; c) las capacidades de acción en la organización o las capacidades para percibir los ambientes externos de la misma, producto de un aprendizaje, se convierten en inteligencia organizacional e inteligencia competitiva.

Como conclusión general de la investigación es posible afirmar que las organizaciones le dan un valor a la información que va más allá de considerarlo un recurso documental con posibilidades de integrarla como un activo más para la consecución de metas u objetivos colectivos u organizacionales.

### **Alcances y limitaciones de la investigación**

Cuando se menciona el término organización u organizaciones, en esta investigación, no referimos a este sector. En la medida que no se localizaron definiciones de *organización*, se recurrió a fuentes que no necesariamente pertenecen a la ciencia de la información. Asimismo, al encontrar términos, *como capital social, aprendizaje organizacional e inteligencia organizacional*, se sustentaron las definiciones con el apoyo de artículos y monografías del área de las ciencias sociales. Para futuras investigaciones, es posible analizar estudios con temas que vinculan a la información en las organizaciones en contextos prácticos

como, la comunicación efectiva, las auditorias y los mapas de información, y la alfabetización informacional, por mencionar algunos.

### **Reconocimientos**

Un especial agradecimiento al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (México) por el apoyo económico para desarrollar la tesis *Estudio de los flujos de información en las organizaciones bajo tres enfoques: administrativo, organizacional y ciencias de la información*, para obtener el grado de doctor, de la cual esta investigación forma parte.

### **Referencias**

- Adler, P. S. & Kwon, Seok-Woo. (2002). Social capital: prospects for a new concept. *The Academy of Management Review*, 27(1), 17-40.
- Aja Quiroga, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 10(5).
- Almeida Moraes, Giseli D. & Escrivao Filho, E. (2006). A gestao da informacao diante das especificidades das pequenas empresas. *Ciência da Informação*, 35(3), 124-132.
- Álvarez E. R. & G. Crespi T. (2001). La importancia relativa de las pequeñas y medianas empresas: un análisis de sus determinantes en la industria manufacturera. *Cuadernos de economía*, 38(115). Fecha de recuperación 15 Mayo, 2010. Disponible en [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-68212001011500005&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-68212001011500005&script=sci_arttext&tlng=es).
- Archaira, P. & Pani, A. (2008). Information management. In Sahu, Ashok K., ed. *Information management in new millennium: opportunities and challenges for library professionals*. New Delhi: Ess Ess.
- Bergeron, P. (1997). A qualitative case study approach to examine information resources management. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 22(3/4), 1-19.
- Cohen, M. F. (2002). Alguns aspectos do uso da informacao na economia da informacao. *Ciência da Informação*, 31(3), 26-36.
- Chua, A.Y.K. & Yang, C. C. (2008). The shift toward multi-disciplinary in information science. *Journal of the American*

*Society for Information Science and Thechnology*, 59(13), 2156-2170.

- Halal, W. (1999). Organizational intelligence: what is it, and how can managers use it? In: Cortada, J.W. & Woods, J.A. Eds. *The Knowledge Management Yearbook 1999-2000*. [USA]: Butterworth-Heinemann, 55- 69. Fecha de recuperación 15 Mayo, 2010. Disponible en [http://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=2iRY4HLtjeIC&oi=fnd&pg=PA65&dq=%22organizational+intelligence%22+definition+concept&ots=KA1j8G-ftX&sig=MU\\_t-c2HvF7mL4jGHgb-9pjpD2I#v=onepage&q=&f=false](http://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=2iRY4HLtjeIC&oi=fnd&pg=PA65&dq=%22organizational+intelligence%22+definition+concept&ots=KA1j8G-ftX&sig=MU_t-c2HvF7mL4jGHgb-9pjpD2I#v=onepage&q=&f=false).
- Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática (INEGI) (2004). *Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas: visión censal*. México: INEGI. Fecha de recuperación 15 Mayo, 2010. Disponible en [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2004/pdfs/CT\\_PyMES.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2004/pdfs/CT_PyMES.pdf).
- Guzmán Gómez, M. (2005). El fenómeno de la interdisciplinariedad en la ciencia de la información: contextos de aparición y posturas centrales. *ACIMED*, 13(3). Fecha de recuperación 21 octubre, 2010. Disponible en [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_3\\_05/aci05305.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci05305.htm)
- Kirk, J. (1999). Information in organizations: directions for information management. *Information Research*, 4(3) Fecha de recuperación 15 Mayo, 2010. Disponible en <http://informationr.net/ir/4-3/paper57.html>.
- Koontz, H. & Heinz W. (2004) *Administración: una perspectiva global*. (7ª ed). México: McGraw-Hill.
- Levitt, B. March . J. G. (1988). Organizational learning. *Annual Review of Sociology*. 14, 319-338.
- Liao, S. S., He, J. W., & Tang, T. H. (2004). A framework for context information management. *Journal of Information Science*, 30(6), 528-539.
- Lucena Filho, G. J. de, Morales Villegas, M. M. & Costa Oliveira, S. D. (2008). Historias de aprendizagem e gestao organizacional: Uma abordagem ontologica e hermeneutica. *Ciência da Informação*, 37(2), 43-57.
- Marcio de Castro, J. & Frankilin de Abreu, P. G. (2006). Influencia da inteligencia competitiva em processos decisorios no ciclo de vida das organizacoes. *Ciencia da Informação*, 35(3), 15-29.
- Melinkoff, R. V. (1978). *La estructura de la organización: los organigramas*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, División de Publicaciones.
- Mintzberg, H. (1983). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.

- Mintzberg, H. (1988). *The structuring of organizations: a synthesis of the research*. Upper Saddle River, N.J: Prentice-Hall.
- Naciones Unidas (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU)*. Nueva York: Naciones Unidas. Fecha de recuperación 15 Mayo, 2010. Disponible en <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regdntransfer.asp?f=197>.
- Oppenheim, C., Stenson, J. & Wilson, R. M. S. (2003a). Studies on information as an asset I: Definitions. *Journal of Information Science*, 29(3), 159-166.
- Oppenheim, C., Stenson, J. & Wilson, R. M. S. (2003b). Studies on information as an asset II: Repertory grid. *Journal of Information Science*, 29(5), 419-432.
- Oppenheim, C., Stenson, J. & Wilson, R. M. S. (2004). Studies on information as an asset III: View of information professional. *Journal of Information Science*, 30(2), 181-190.
- Peterson, E. R. (2004). Seven revolutions: Global strategic trends out to the year 2025. *Multinational Business Review*, 12(2), 111-119.
- Rodriguez Cruz , Y. & Galan Dominguez, E. (2007). La inteligencia organizacional: necesario enfoque de gestión de información y del conocimiento. *Ciência da informação*, 36(3), 51-58.
- Villarán, F. (2007). *El mundo de la pequeña empresa*. [S.l.]: COPEME: CINFIEP: MINCETUR.
- Webber, S. (2003). Information science in 2003: A critique. *Journal of Information Science*, 29(4), 311-330.
- Widen-Wulff, G., Ek, S., Ginman, M., Perttila, R., Sodergard, P. & Totterman, A. (2008). Information behaviour meets social capital: A conceptual model. *Journal of Information Science*, 34(3), 346-355.
- Widen-Wulff, G. & Ginman, M. (2004). Explaining knowledge sharing in organizations through the dimensions of social capital. *Journal of Information Science*, 30(5), 448-458.