

C. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Informe de situación

Gestión de información en organizaciones 2012: perspectivas y tendencias

Josep Cobarsí-Morales

Cobarsí-Morales, Josep (2013). "Gestión de información en organizaciones 2012: perspectivas y tendencias". *Anuario ThinkEPI*, v. 7, pp. 91-97.



Resumen: El aumento de las capacidades tecnológicas para el tratamiento de información plantea una serie de cuestiones sobre seguridad y privacidad de creciente importancia, a nivel corporativo. Por otra parte, aspectos como la implementación de la serie *ISO 30300* y los proyectos de compra innovadora, plantean nuevos retos y oportunidades para la gestión documental y la inteligencia competitiva respectivamente. Todo ello apunta a la cuestión pendiente de cómo reformular la intermediación, y el correspondiente rol profesional, en el entorno organizativo.

Palabras clave: Gestión de información, Comportamiento informacional, Inteligencia competitiva, Gestión documental, Información personal, Seguridad de la información.

Title: Information management in organizations in 2012: perspectives and trends

Abstract: The increase in technological capabilities in information handling has raised a number of security and privacy issues with growing importance at the corporate level. On the other hand, aspects such as the implementation of the *ISO 30300* series and innovative procurement projects pose new challenges and opportunities for document management and competitive intelligence, respectively. All this points to the issue of how to reformulate intermediation and the corresponding professional role in the organizational environment.

Keywords: Information management, Information behaviour, Competitive intelligence, Records management, Personal information, Information security.

1. Introducción

Apuntamos una serie de cuestiones clave sobre la gestión de información en organizaciones. Todas ellas afectan al carácter estratégico de unidades, servicios y sistemas de información en las mismas.

En la mayoría de los casos no se trata de temas absolutamente novedosos, sino que tienen ya un recorrido temporal y se les prevé una proyección de futuro, más allá de 2013, en relación con la creación o destrucción de valor en las organizaciones mediante la información (Cobarsí-Morales, 2011; Gartner, 2013). Ahora bien, algunas de estas tendencias, sin ser estrictamente nuevas de este año, toman ahora matices propios o ace-

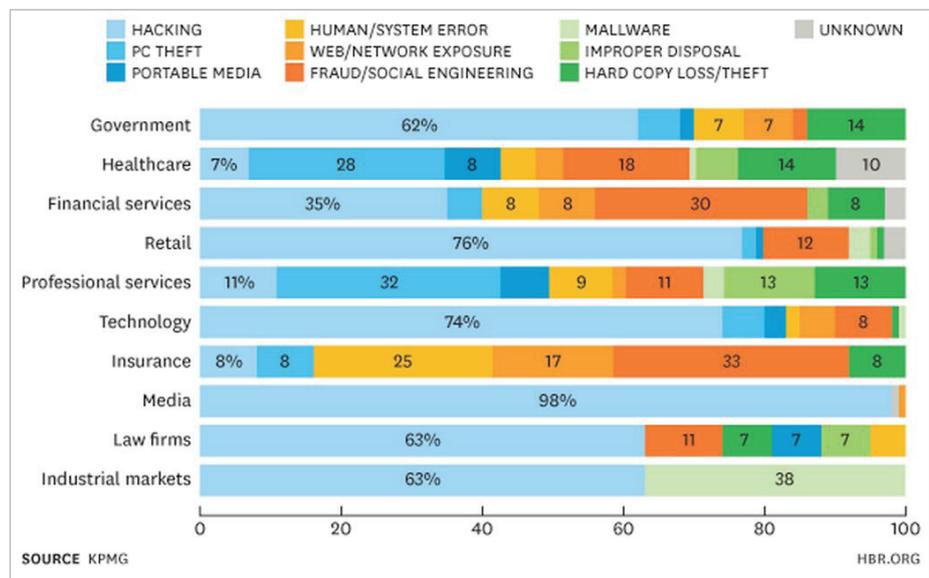
leran su impulso. En concreto, hemos elegido los siguientes puntos a tratar: seguridad de la información, información personal, inteligencia competitiva, comportamiento informacional, gestión documental, *big data*, e internet de los objetos.

2. Seguridad e inseguridad de la información

Una aproximación interesante sobre seguridad (o más bien inseguridad) de la información es el informe de ámbito mundial sobre fugas de datos en organizaciones en el primer semestre de 2012, realizado por *KPMG* y resumido en *Harvard business review* (Green, 2012). Dicho informe se basa exclusivamente en información de acceso públi-

co sobre estos incidentes. Ello comporta ciertas limitaciones, entre las que cabe destacar las diferencias existentes entre países en cuanto al grado de obligación de declarar incidentes de este tipo y/o en cuanto al grado de concienciación respecto a declararlos. Con todo, proporciona un panorama general y tendencias al respecto.

Dentro de una variada gama de posibles causas, las acciones de *hackers* ocupan un lugar destacado, siendo por otra parte considerables los incidentes por pérdidas o robos de hardware, ya se trate de PCs o de dispositivos de almacenamiento. Una tendencia observada es la de un mayor direccionamiento de los ataques, pasando éstos de ser indiscriminados a dirigirse preferentemente a ciertos tipos de organizaciones, entre las que destacan: organizaciones gubernamentales y administraciones públicas, servicios financieros, industrias tecnológicas e industrias de contenidos multimedia. Otra tendencia observada es un más variado repertorio de conductas: a la tradicional ruptura del servicio de un portal se han añadido acciones más insidiosas, como el robo específico de datos sobre socios y empleados (ya sean actuales o pasados). Por países, España ha sufrido el 1,9% del total de incidentes conocidos a nivel global, lo cual la sitúa en el octavo lugar del ranking.



Quién y cómo pierden sus datos

http://blogs.hbr.org/hbr/hbreditors/2013/03/the_companies_and_countries_lo.html

“lo toma o lo deja” (Oppenheim, 2012). Este mismo autor propone una *checklist* de cuestiones a los potenciales proveedores de servicios en la nube, que toda organización debería plantearse ante la eventual decisión de contratar este tipo de servicios.

En las actuales organizaciones en red, con teletrabajo, itinerancia, colaboradores externos, el tema de la seguridad adquiere importancia creciente. Y en este sentido son importantes no solamente las políticas corporativas respecto a seguridad en cuanto a contratación de servicios, etc., sino también la concienciación individual de las repercusiones de nuestro comportamiento preventivo al respecto. Podemos apuntar este blog como una muestra concreta de recopilación de conocimiento sobre este tema:

<http://seguretat.blogs.uoc.edu>

“Al contratar servicios de seguridad la concienciación individual sobre las repercusiones de nuestro comportamiento preventivo es tan importante como las políticas corporativas”

3. Información personal como fuente de negocio (y de conflicto)

El año se inicia con una declaración política en enero por parte de la Unión Europea (Navarro, 2012) que, si bien está lejos de traducirse en normativas concretas, supone un reconocimiento de las cuestiones pendientes, entre las que cabe destacar: el derecho al olvido (entendido éste como cancelación inmediata y completa de los datos), el derecho a la portabilidad de los datos (en caso de pasarse como cliente de una empresa a otra). Sin embargo para la implementación de dichos principios hay importantes dificultades prácticas alegadas por empresas del sector, siendo las principales: la dificultad de controlar la captación de información por parte de terceros, y el riesgo que por una normativa muy restrictiva podría resultar difícil usar incluso la información que el propio

Una tendencia actual con implicaciones en cuanto seguridad es la proliferación del uso de servicios *cloud computing*. La utilidad y gratuidad de servicios ofrecidos por *Facebook*, *Google Apps*, *eBay*, *DropBox* y tantos otros no obsta los riesgos de incidencias y la falta de seguridad jurídica si éstas se producen, por las dudas sobre qué legislación pueda ser de aplicación y por el sesgo de unos contratos ofrecidos bajo planteamientos de

usuario quiera que se emplee. Algunos hechos indican que la realidad de un mercado de almacenamiento y análisis de datos personales que crece a un ritmo del 40% anual no siempre va a favor de estos principios.

“Creciente riesgo de un moldeado indebido del comportamiento del usuario, al crearse una 'burbuja' individual a partir de una interpretación automatizada de nuestra traza en internet”

Así, *Google* cambia su política de privacidad en marzo (**Bracero**, 2012), incorporando el cruce de datos por parte de sus diferentes servicios, al efecto de ofrecer publicidad y búsquedas personalizadas. La propia organización reconoce que ello abre la puerta al uso de esos datos por parte de terceros, se supone que dentro de la ley y con buenos fines. A las preocupaciones sobre el uso de la información por parte de terceros, o sobre la posición de fuerza por parte de un proveedor de servicios gratuitos como éste, expresadas por actores como la *Agencia Española de Protección de Datos*, cabe añadir otras consideraciones. Nos referimos, en la línea de lo apuntado por **Pariser** (2011), al riesgo de un moldeado indebido del comportamiento del usuario, al crearse una “burbuja” individual a partir de una interpretación automatizada de nuestra traza en internet, que acota el tipo de información que recibimos sin que su funcionamiento sea transparente al usuario. Por otra parte, cada vez más la combinación agregada de fragmentos del rastro en internet que deja un usuario puede llevar a aplicaciones insospechadas por parte de empresas especializadas (**Gitelman**, 2013), tales como trazar perfiles del riesgo crediticio (**Morozov**, 2013). Por todo ello, tanto la utilización individual de servicios de internet gratuitos por parte de los empleados para tareas profesionales, como el uso corporativo en relación a empleados, clientes y otros actores, obliga de forma creciente a un posicionamiento de las organizaciones sobre qué políticas de utilización de estos servicios establecer, y de todos los implicados en la gobernanza de internet (**Brown; Marsden**, 2013).

En la línea de dar una mayor transparencia y seguridad al usuario de internet, están iniciativas de autorregulación del uso de datos personales en comercio y publicidad online. En nuestro país destaca el sello de calidad *Confianzaonline*, abier-

to a personas e instituciones que tengan una web. <http://www.confianzaonline.es>

La adhesión voluntaria implica la aceptación de un código ético y de vías de resolución extrajudiciales de conflictos con el usuario. Por otra parte, a nivel internacional, el *Interactive Advertising Bureau*, reconoce la conveniencia para el desarrollo del sector de que la personalización resulte transparente para el usuario y recomienda el uso de iconos para dar cuenta a éste, aunque ello no parece haberse traducido hasta el momento en la implementación de iniciativas específicas. De hecho, la posición reciente de esta asociación respecto a la configuración de opciones de privacidad en el navegador *Mozilla* (en concreto contra el bloqueo en dicho navegador de las cookies de terceros al visitar un site), indica lo complejos que resultan estos debates y la dificultad de establecer posicionamientos prácticos.

Otras iniciativas novedosas en este ámbito proponen explícitamente el *selftracking* de la propia actividad como modelo de negocio en base al cual se ofrecen productos y servicios. Son ejemplos de ello *Fitbit* (sobre modos de vida saludables) y *Rescuetime* (como ayuda a la gestión personal del tiempo), dentro de la tendencia de *participatory personal data* (**Shilton**, 2012). Por último, cabe señalar la predicción de Gartner (2013) del desarrollo acelerado de servicios *cloud computing* personales como elemento transformador en los próximos años, favorecido por la implantación de *Windows 8* y sobre dispositivos móviles.

“Cada vez más, la combinación agregada de fragmentos del rastro que deja un usuario en internet puede llevar a aplicaciones insospechadas”

4. Inteligencia competitiva: nuevas facetas

La inteligencia competitiva, entendida como captación y tratamiento de información exterior a la organización, obtenida de forma ética y legal, lleva más recorrido en otros países que en España. De hecho, es todavía una función pendiente de consolidar en muchas organizaciones españolas y extranjeras. Y aspectos como la inadecuada presentación de la información a los directivos o la falta de cultura informacional de éstos son susceptibles de resultar en fallos o en su infrutilización (**García-Alsina; Ortoll**, 2012; **Marcella; Illingworth**, 2012; **Tsitoura; Stephens**, 2012).

Vale la pena comentar algunas tendencias recientes, cuyo hilo conductor es que, al repertorio tradicional de la inteligencia, se añaden el posible aprovechamiento de una serie de acciones de interacción de la organización con el entorno. Estas acciones tienen un sentido en sí mismas más allá del marco estricto de la inteligencia, y representan una posibilidad de abrir nuevas vías de captación y análisis de la información.

“La localización de potenciales socios para proyectos de compra innovadora, así como el aprovechamiento del conocimiento generado, plantea nuevos retos para la inteligencia competitiva”

Una de ellas es la implementación de temas en boga como son reputación online y *community management* (Leiva-Aguilera, 2012; Marquina, 2012). Estas tendencias novedosas suponen una oportunidad de potenciar la captación de información del entorno, a partir de la monitorización de las redes sociales.

Otro aspecto es la creciente vinculación de la inteligencia competitiva a la innovación, mediante el uso y monitorización de iniciativas como *crowdsourcing* y *open innovation*. Y la búsqueda por parte de las empresas de la participación como proveedores en proyectos de compra innovadora. Éstos responden a necesidades nuevas de un cliente singular, requiriendo una estrecha colaboración entre cliente y proveedor para la progresiva definición de especificaciones y testeo. La relación de instituciones como el CERN con industrias proveedoras de productos y servicios para sus instalaciones constituye un ejemplo de ello (Boisot et al., 2011). La necesaria incorporación en nuestro sector público planteará la necesidad de superar el tradicional modelo de especificaciones cerradas y subasta. La localización de potenciales socios para este tipo de proyectos, así como el aprovechamiento del conocimiento generado, plantea

nuevas facetas y retos para la inteligencia competitiva.

5. Comportamiento informacional y saturación informativa

Algunas publicaciones recientes tratan del comportamiento informacional en un contexto profesional, para la prevención o mitigación de la saturación informativa. Johnson (2012) establece una analogía entre la dieta informativa y la dieta culinaria, expuestos como estamos en ambos casos a una sobreabundancia de oferta y preconiza la necesidad de una alfabetización digital. Discute herramientas como *RescueTime*, que facilita la trazabilidad de la propia actividad digital y la progresiva mejora de los hábitos, o servicios de filtraje de mail como *SaneBox*. No obstante, este enfoque exclusivamente centrado en hábitos individuales y el uso potencial de determinadas herramientas tecnológicas es algo limitado para un problema de las dimensiones y complejidad que presenta hoy en las organizaciones. Otros estudios muestran el potencial de herramientas propietarias de filtraje automático de correo electrónico, siempre y cuando se parametricen en el contexto de una organización determinada (Alberts; Forest, 2012).

Mayor interés tiene el libro de Strother et al. (2012). Si bien se centra en un contexto profesional de tecnologías de la información, apunta elementos de interés general. Así, ofrece un marco para el cálculo de los costes de la saturación informativa basado en los modelos de Ellis y Wilson. Y trata del impacto de la comunicación intercultural en grandes organizaciones como factor que contribuye a la saturación informativa.

The image shows a screenshot of the RescueTime website. At the top left is the RescueTime logo. To the right is a sign-in section with fields for email and password, and a 'Go' button. Below the sign-in section is a large blue banner with the text 'AM I REALLY SPENDING MY DAYS THE WAY I WANT TO?' and silhouettes of people. Below the banner is a section titled 'We think that's one of the most important questions you can ask.' followed by a list of benefits: 'Spot inefficiencies in your day.', 'Become better at self-managing.', and 'Make measurable changes that impact your time in a positive way.' To the right of this section is a smaller box with the text 'Having the right information leads to good choices about how to spend your time.' and a red button that says 'GET RESCUETIME TODAY!'. Below this button is the text 'You'll be up and running in two minutes' and a link 'Want RescueTime for your team? Click here.'

<https://www.rescuetime.com>

The image shows a screenshot of the sanebox website. At the top left is the sanebox logo. In the top right corner, there are 'Sign up' and 'Log in' buttons. The main heading is 'Stop Drowning in Email!' followed by the subtext 'It will be difficult to imagine how you ever used email without it!'. Below this is a sign-up form with an input field for 'enter your email' and a green 'Sign up' button. To the right of the button, it says 'Takes less than 30 seconds' and 'No credit card required'. Below the form, there are two laptop screens. The left screen is labeled 'BEFORE' and shows a very cluttered, red-themed email inbox with the text 'Insane Inbox' overlaid. The right screen is labeled 'AFTER' and shows a clean, green-themed email inbox with the sanebox logo overlaid.

<http://www.sanebox.com>

Todo ello pone de manifiesto la vigencia de este problema. Ahora bien, para completar el cuadro, quizá se echa en falta una mayor atención a las raíces de esa saturación informativa, en la línea de lo apuntado por **Wilson** (2001) respecto a la presión sobre los empleados de las organizaciones. Asimismo, convendría hacer un planteamiento más moderado y ecológico de los comportamientos individuales y colectivos en relación con la producción de información, y no solamente de su consumo.

6. Integración de la gestión documental en las organizaciones

Desde finales de 2011 la gestión de documentos en las organizaciones cuenta con un respaldo para elevar dicha gestión al nivel estratégico, como viene ocurriendo desde hace tiempo con otros áreas de gestión como las finanzas, la calidad o el medio ambiente. El hecho que ha impulsado este cambio de paradigma en la gestión de documentos viene dado por la publicación de dos normas *ISO* integrantes de la serie 30300 *Sistemas de gestión para documentos*.

La gestión documental ya contaba con un estándar *ISO*, la denominada norma 15489 (norma *UNE* para España), que desde en 2001 ha servido para sistematizar las prácticas de gestores documentales en las organizaciones. Es una norma técnica dirigida tanto a los técnicos de la gestión documental como a los directivos de las organizaciones, quienes pueden delegar su parte de gestión y técnica a los gestores documentales. Éstos a su vez deberán rendir cuentas a la alta dirección de cómo se lleva a cabo la gestión documental, de acuerdo con los requerimientos recogidos en la *ISO 30301*.

Esta nueva norma contempla tanto los aspectos organizativos a tener en cuenta en el diseño de un sistema de gestión documental, como su integración con otros sistemas de gestión implantados en las organizaciones. Más concretamente recoge los requerimientos en base a los cuales los sistemas de gestión documental (SGD) pueden ser certificados mediante una auditoría llevada a cabo por un organismo externo acreditado a tal efecto. Con todo ello, la gestión documental queda plenamente reconocida e integrada

como elemento clave dentro de la gestión de las organizaciones. Sus fundamentos para el caso de las administraciones públicas, y en buena medida extrapolables a otras organizaciones, quedan recogidos por **García-Morales** (2013).

7. Big data e internet de los objetos: promesas a cumplir

Para este año 2013 el informe *Gartner* predice una aceleración de dos grandes promesas de los últimos tiempos. Así, se apunta que la *internet of things* transformará (¿por fin?) radicalmente los entornos de negocio y la vida cotidiana. Sin embargo el propio informe remarca la necesidad de investigación y de proyectos piloto al respecto. ¿Habrà que definir, por ejemplo, un marco conceptual para tratar el comportamiento informacional individual y colectivo, no ya de personas sino de objetos?

“Con la serie *ISO 30300* la gestión de documentos en las organizaciones cuenta con respaldo para ser elevada al nivel estratégico”

Más plausible parece, en cambio, la previsión de integración de las técnicas *big data* a los almacenes de datos y demás infraestructura tecnológica de las organizaciones, enfocada a la facilitación de toma de decisiones en tiempo real y a la mejora de pronósticos de futuro. Ello supondría la superación de los esquemas al uso de analítica y *reporting* automático, limitados hasta ahora a

dar una visión centrada en el pasado. De hecho, una aplicación del *big data* en tiempo real que ya está aquí, y resulta altamente cuestionable, es su uso para el filtraje automático de contenidos en internet y redes sociales, por parte de empresas y gobiernos (Morozov, 2012). La cuestión no es tanto si hay 'desintermediación', sino cómo la intermediación se reformula en un entorno digital altamente automatizado. Podríamos decir que intermediación haberla hayla, otra cosa es bajo qué criterios y con qué grado de intervención humana.

"Intermediación la hay, otra cosa es bajo qué criterios y con qué grado de intervención humana"

8. Conclusión

Señalar, por último, una cuestión largamente pendiente: la consolidación de un perfil con su nombre correspondiente para la gestión de información en organizaciones. A pesar de la fuerza creciente de términos como gestión documental o inteligencia competitiva, referidos a facetas de esta gestión, no puede considerarse que haya por ahora un nombre de perfil claramente reconocido por las empresas. En este sentido, habrá que estar atentos en un futuro próximo a lo que pueda dar de sí un término ahora emergente como el *content curator* (Sanz-Martos, 2012).

Agradecimiento

El autor agradece la aportación en la sección sobre gestión documental de este artículo por parte de **Montserrat García-Alsina**, profesora de los *Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación* de la UOC.

9. Bibliografía citada

Alberts, Inge; Forest, Dominic (2012). "Email pragmatics and automatic classification: a study in the organizational context". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 63, n. 5, pp. 904-922.

Boisot, Max; Nordberg, Markus; Yami, Said; Nicquevert, Bertrand (eds.) (2011). *Collisions and collaboration. The organization of learning in the Atlas experiment at the LHC*. Oxford: Oxford University Press. ISBN: 978 0 19 956792 8

Bracero, Francesc (2012). "Google sabe dónde estás, tu agenda, y...". *La Vanguardia*, 26 enero, p. 23. <http://hemeroteca.lavanguardia.com/preview/2012/01/26/pagina-23/88665348/pdf.html>

Brown, Ian; Marsden, Christopher T. (2013). *Regulating code. Good governance and better regulation in the information age*. Cambridge, MA: MIT Press. ISBN: 978 0262018821

Cobarsí-Morales, Josep (2011). *Sistemas de información en la empresa*. Barcelona: UOC, col. El profesional de la información, 3. ISBN: 978 84 9788 486 0

Confianzaonline.
<http://www.confianzaonline.es>

Gitelman, Lisa (2013). "Raw data" is an oxymoron. Cambridge, MA: MIT Press. ISBN: 978 0262518284

García-Alsina, Montserrat; Ortoll, Eva (2012). *La inteligencia competitiva. Evolución histórica y fundamentos teóricos*. Gijón: TREA. ISBN: 978 84 9704 690 9

García-Morales, Elisa (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Barcelona: UOC, col. El profesional de la información, 14. ISBN: 978 84 9029 978 4

Gartner (2013). *Top 10 strategic technology trends for 2013*.
<http://www.gartner.com/technology/research/top-10-technology-trends>

Green, Sarah (2013). "The companies and countries losing their data". *Harvard business review*, March 12. http://blogs.hbr.org/hbr/hbreditors/2013/03/the_companies_and_countries_lo.html?

Johnson, Clay A. (2012). *The information diet: a case for conscious consumption*. Sebastopol, CA: O'Reilly. ISBN: 978 1 449 30468 3

Leiva-Aguilera, Javier (2012). *Gestión de la reputación online*. Barcelona: UOC, col. El profesional de la información, 7. ISBN: 978 84 9788 990 2

Marcella, Rita; Illingworth, Laura (2012). "The impact of information behaviour on small business failure". *Information research*, v. 17, n. 3 paper 525.

Marquina-Arenas, Julián (2012). *Plan social media y community manager*. Barcelona: UOC, col. El profesional de la información, 12. ISBN: 978 84 9029 239 6

Morozov, Evgeny (2012). "Amordazados por los robots informáticos". *El país*, 24 nov. http://elpais.com/elpais/2012/11/05/opinion/1352109504_959587.html

Morozov, Evgeny (2013). "Mi préstamo para ti, tus datos para mí". *El país*, 23 febrero. http://elpais.com/elpais/2013/01/31/opinion/1359627701_470850.html

Navarro, Beatriz (2012). "Mis datos son míos. La Unión Europea refuerza las normas de protección de la privacidad y crea 'el derecho al olvido'". *La Vanguardia*, 26 enero, p. 22. <http://hemeroteca.lavanguardia.com/preview/2012/01/26/pagina-22/88665352/pdf.html?>

Oppenheim, Charles (2012). "Legislación sobre computación en la nube y negociación de contratos". *El profesional de la información*, v. 21, n. 5, pp. 453-457. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2012.sep.02>

Palfrey, John (2011). *Intellectual property strategy*. Cambridge, MA: MIT Press. ISBN: 9780262516792

Pariser, Eli (2011). *The filter bubble. What the internet is hiding from you*. London: Penguin. ISBN: 978 0 670 92038 9

Rainie, Lee; Wellman, Barry (2012). *Networked: the new social operating system*. Cambridge, MA: The MIT Press. ISBN: 978 0262017190

Sanz-Martos, Sandra (2012). "¿Por qué lo llaman 'content curator' cuando quieren decir documentalista?". *COMeIN. Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación de la UOC*, n. 10, abril. <http://www.uoc.edu/divulgaciol/comein/es/numero10/articles/Article-Sandra-Sanz.html>

Shilton, Katie (2012). "Participatory personal data: an emerging research challenge for the information

sciences", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 63, n. 10, 1905-1915.

Strother, Judit B.; Ullign, Jan M.; Fazal, Zohra (eds.) (2012). *Information overload: an international challenge for professional engineers and technical communicators*. Hoboken, NY: John Wiley & Sons. ISBN: 978 1 118 23013 8.

Tsitoura, Natalia; Stephens, Derek (2012) "Development and evaluation of a framework to explain causes of competitive intelligence failures", *Information research*, v. 17, n. 2, paper 521.

Wilson, Thomas D. (2001). "Information overload: implications for health-care services". *Health information journal*, v. 7, n. 2, pp. 112-117.

El profesional de la información

EPI es la primera revista de Documentación en el ranking *Índice de Impacto de Revistas Españolas de Ciencias Sociales (In-Recs)* que realiza el *Grupo Evaluación de la Ciencia y de la Comunicación Científica (EC3)* de la *Universidad de Granada*

<http://ececubo.ugr.es/ec3/Documentacion.html>

IN-RECS		ÍNDICE DE IMPACTO REVISTAS ESPAÑOLAS DE CIENCIAS SOCIALES Documentación													
Ayuda		Impacto por años													
Revistas fuente		2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998
ÍNDICE DE IMPACTO 2011															
Población de Revistas : 33															
CUARTIL	POSICIÓN	TÍTULO DE LA REVISTA				ÍNDICE IMPACTO 2011	TOTAL ARTICULOS	TOTAL CITAS	CITAS NACIONALES	CITAS INTERNACIONALES					
1º	1	El profesional de la información				0.945	91	86	68	18					