



GESTION DE INFORMACION EMPRESARIAL

La Gestión de Información Empresarial: un enfoque sistémico[©]

Por: Carlos Alberto Zapata. Profesor de las especializaciones de Redes de Información Documental y Archivística de la Pontificia Universidad Javeriana y de la carrera de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de la Salle.

El concepto de Gestión de Información (GI) empezó a usarse hace más de 200 años en el campo de la estrategia militar¹; sin embargo, sus orígenes pueden situarse incluso en el mismo establecimiento de los cuerpos militares en la Europa medieval, pues la información y el conocimiento siempre han sido un elemento importante de la estrategia para la guerra. Sin embargo, desde el punto de vista del concepto de información, este comenzó a ser estudiado por diferentes hasta hace menos de 100 años, con la aparición de disciplinas como la bibliotecología, la archivística, la documentación y más recientemente las Ciencias de la Información, incluidas la ingeniería de sistemas y el periodismo, entre otras.

El interés por el estudio de la información, unido al desarrollo del concepto de *empresa* y de *organización*, junto con el desarrollo acelerado de las tecnologías de la Información (TI) se fue estructurando en una sub-disciplina denominada Gestión de Información (GI); paralelamente, con la aparición y evolución de los sistemas de información (SI) se fue creando un nuevo escenario en el cual la organización, en su concepto más amplio, y los sistemas de información no pueden separarse.

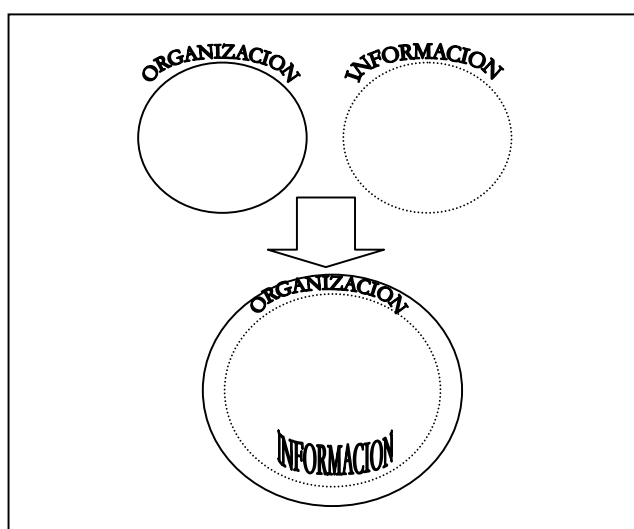
¹ CHAIN NAVARRO, Celia. La Gestión de Información en la Organizaciones. Murcia : Universidad de Murcia, 2000. Página 11



GESTION DE INFORMACION EMPRESARIAL

De acuerdo con Chaín², “se evoluciona desde los sistemas de información de las organizaciones a la consideración de la organización como un sistema de información”

Esta nueva concepción implica una dinámica en la cual la información circula sin ningún tipo de reglas preconcebidas, es decir que los flujos de información no dependen en si de una estructura rígida (vertical – horizontal - vertical), sino de las características propias del sistema administrativo - social en la cual se genera, recibe y procesa la información.



En este sentido, se debe entender que la información en cualquier entorno organizacional produce lo que podríamos denominar *un efecto de cascada*, dentro del cual, se producen a su vez diferentes efectos, producidos por la interacción de los diferentes núcleos de información presentes en la organización. Si analizamos la forma como una determinada información (un documento por ejemplo) se procesa en una empresa, es posible observar que en la medida en que dicho

² Ibid, pág 13.



GESTION DE INFORMACION EMPRESARIAL

documento es tramitado genera a su vez más información (documentos) relacionado con el mismo trámite; tomemos el ejemplo de un pedido de compra.

Cuando una determinada oficina advierte una necesidad de un bien o un servicio necesario para desarrollar sus actividades, puede optar por uno de varios caminos: remitir un memorando a la oficina responsable de procesar su solicitud, enviar un correo electrónico o diligenciar una forma preestablecida. En cualquier caso, se ve enfrentada al manejo de información. Conforme el pedido va circulando se agregan a él otros documentos (más información) que complementan el trámite. Estos documentos proceden a su vez de otras oficinas, obedeciendo a un camino preestablecido por la misma organización a través de sus procedimientos administrativos. De igual forma, los nuevos documentos, se relacionan con otros, que a su vez crean mas documentos, en cuyo trámite intervienen otras oficinas; esta espiral de información se va volviendo aún más compleja en tanto más complejo resulte el procedimiento.

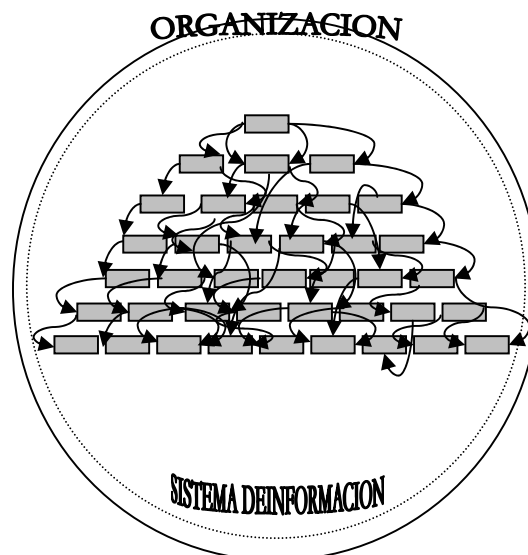
En el ejemplo del pedido, al memorando se pueden agregar las solicitudes de cotización, que resultan en cotizaciones, que al ser recibidas deben ser registradas, analizadas y posteriormente presentadas en cuadros comparativos o en informes para facilitar la decisión de compra, la cual una vez adoptada se traduce en una solicitud u orden de compra o en un contrato para el proveedor favorecido; esta orden de compra o contrato termina con la entrega del bien o servicio solicitado, al cual se acompañan ordenes de remisión, pólizas, etc.; una vez recibido el artículo se generan documentos como la nota contable de inventario, la factura, la orden de pago, un cheque, etc.; este tipo de flujos se presenta de manera repetitiva en las organizaciones. De hecho, al desarrollar las actividades de un determinado negocio, la información va conformando una



GESTION DE INFORMACION EMPRESARIAL

especie de tejido complejo en el cual los diferentes circuitos se entrecruzan y repiten una y otra vez.

Este ambiente tiene las mismas particularidades que un sistema natural, en el cual cualquier cambio en el ecosistema genera una reacción en alguno de sus componentes; no obstante, resulta difícil establecer donde empieza y donde termina el ciclo, el cual podríamos entender como espiral interminable de circuitos de información, la cual es articulada por la *redes de información*.



Adaptación del modelo de Cano Martínez.

Es evidente que nos enfrentamos entonces a un sistema que para funcionar necesita información³. Desde el punto de vista de las organizaciones se distinguen tres tipos de información: *ambiental, interna y corporativa* (A. Cornellá). Consideraremos que la información ambiental es aquella que procede del entorno externo y en la cual se ubican fuentes como los medios de comunicación, Internet,

³ CHAIN. *Op. Cit.* pág 73.



GESTION DE INFORMACION EMPRESARIAL

publicaciones especializadas, las bibliotecas externas, etc.; las fuentes internas son las que la organización procesa: comunicaciones personales, medios internos de comunicación, formularios, archivos, etc.; la información corporativa es aquella que la organización proyecta hacia el entorno: informes económicos, financieros y tecnológicos, marketing y publicidad, publicaciones, etc.

Ahora bien, dentro de esta misma perspectiva la circulación de información se presenta como una compleja estructura de organizaciones, caracterizada por el traspaso permanente de información de una organización a otra, en donde la información tiene un doble camino de ida y vuelta, agregando más información a la información durante este proceso de transformación. Lo anterior tiene serias implicaciones en el diseño de los sistemas de información y más específicamente en la configuración de las redes de información, por cuanto resulta indispensable definir reglas claras que permitan gestionar adecuadamente la información, facilitando su control, almacenamiento, distribución, compartición, recuperación, eliminación, clasificación, etc.

BIBLIOGRAFIA.

CANO MARTINEZ, Jeimy. UN modelo teórico para el diagnóstico de la incorporación de tecnología informática en las organizaciones: una visión sistémica. Newport Beach: Escuela de Administración de Negocios de New Port University, 2000.

CHAIN NAVARRO, Celia. La Gestión de Información en la Organizaciones. Murcia: Universidad de Murcia, 2000.

DAVENPORT. Thomas. Ecología de la Información. México: Oxford University Press, 1999.

© Este documento fue aprobado para publicación. Prohibida su reproducción sin autorización del autor. Todos los derechos reservados.