

Information Manager

Resumen. Se analiza la figura del gestor de información. Su papel en el proceso de gestión de la información y se intenta definir cuáles son sus características especiales, diferenciadoras del documentalista y del bibliotecario.

En los primeros años de la década de los noventa acometí la tarea de fijar el papel del gestor de información dentro de las organizaciones (Ros, 1993). En esos años era tarea fundamental dejar sentado y definido el papel que la información ocupaba como elemento decisivo en el progreso de la sociedad (Joan Majó 1988) ya que aunque se aducen muchas causas, todas ellas descubren un hecho fundamental: ha aparecido un nuevo factor de producción, la información y sus utilización permite con ventaja la sustitución de los valores clásicos. Una mejor tecnología de proceso (información sobre *cómo hacer las cosas*) permite ahorrar energía y materias primas. Una mejor logística (información sobre *cómo combinar las cosas*) permite utilizar menos capital. Una adecuada automatización (*informática*) sustituye mano de obra.

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

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

Era fundamental el paso de la concepción de la información como servicio a la de recurso económico, a la de bien informativo. En efecto la información es un bien, bien capaz de generar un valor determinado cuando aumenta su papel en aquello que puede afectar a la empresa y cuando incide en la acertada toma de decisiones (López Yepes, J. 1989)

La información pasa, pues, a ocupar un papel primordial en el mundo de la empresa, en el mundo de los negocios, y en ella se pueden señalar los siguientes aspectos: 1) La información es algo que tiene un valor fundamental, como el dinero, los bienes de capital, el trabajo o las materias como el método de recogida, intercambialbilidad con otros recursos, etc. 3) Es un **input** que puede ser transformado en **outputs** útiles, beneficiosos para conseguir los fines de la organización. 5) Es un gasto cuyos costes pueden ser calculados con técnicas contables. 6) Presenta diversas alternativas de desarrollo. (Horton, 1990), Y aunque "resulta difícil cuantificar el valor de la información, su valía dependerá del uso que se vaya a dar a tal información. Pero es imprescindible un gestor de información, un documentalista, para rentabilizar una información, es decir para conseguir el ahorro de tiempo y de dinero que de ella se deriva" (Wilson, 1992), es necesario gestionar esa información.

Así surgió IM. Information Management que es una confluencia de disciplinas, los sujetos emisores de información son varios y es evidente que el documentalista o científico de

la información, por ejemplo, debe trabajar con otros profesionales. Son muchas las dificultades de definir nítidamente los sujetos de los procesos de tratamiento y gestión de la información. (Horton, 1990) Junto a los usuarios, cita a los **Information Suppliers**, que crean o producen productos y servicios de información a los usuarios. Se sitúan entre éstos y los **Information Handlers** que transforman los datos en información para su utilización (estadísticos, bibliotecarios, **Information brokers**). El **Information Counselor**, aparece entre el usuario y el **Information Handler** o entre el usuario y el **Information Supplier**. Finalmente, la figura del **Information Manager**", y analizábamos las funciones plurales del gestor de información: Quizá varias funciones o varios oficios con varias funciones, ya que el gestor de información debe conocer:

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

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

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

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

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

Ante esta pluralidad y diversificación nos preguntábamos: ¿Cuáles son las notas características de este Information Manager? ¿Dónde se forma? ¿Cómo adquiere sus conocimientos ¿Están fijadas sus competencias y sus misiones en las organizaciones? ¿Son iguales sus cometidos en distintas organizaciones?

Los autores que tratan el tema (Minner van Neigen, 1993) de la gestión de la información desde una perspectiva de gestión y administración de empresas o de organismos públicos, parecen ver a este personaje más bien como alguien que es un gestor/administrador (manager) por su formación, y que ha llegado por varios posibles caminos a un puesto donde su cometido es administrar los recursos informativos de la organización. Por otro lado, el hecho de que últimamente el tema se trate con cierta frecuencia en la literatura profesional del campo de la Documentación, hace pensar que el gestor de información se podría considerar también como un documentalista (por su formación) que realiza su labor desde una perspectiva de gestión y administración.

En cualquier caso, parece que la función de dicho gestor/administrador se pueda describir en líneas muy generales como la de administrar el sistema y los subsistemas de información de una organización en su conjunto, y de procurar armonizar la organización de los diversos elementos y funciones informativos.

Para bosquejar una aproximación al perfil que debería tener un profesional tan poco definido hasta ahora (o tal vez imposible de definir), cabría la posibilidad de sintetizar algunas propuestas o sugerencias de autores del campo de la Biblioteconomía y Documentación y las de autores del campo de la Gestión y Administración. Tal síntesis podría basarse en lo siguiente:

a) El papel que desempeña o debería desempeñar la gestión de la información y por tanto el gestor de la información en una organización.

- b) Lo que podemos averiguar sobre la labor que desempeñan los profesionales que se autodefinen como trabajadores de la información.
- c) Lo que se pueda extrapolar de la experiencia de seleccionar y contratar profesionales de la información a diversos niveles.

Los cometidos del gestor (Cronin, 1985) consisten en identificar, reunir y coordinar información a lo largo y ancho de la entidad, administrándola como un recurso. Cronin añade que el rol del gestor de información ha de extenderse más allá del modelo de suministrador y servidor de información habitualmente asociado con la figura de los documentalistas, y llegar a abarcar responsabilidades de planificación a nivel corporativo y de aplicación de sistemas. Insiste en el hecho de las diferencias existentes entre el gestor de información y el documentalista tradicional, las cuales consisten sobre todo en poner menos énfasis en las preocupaciones operativas y tácticas (por parte del documentalista) que en la planificación estratégica y el control (por parte del gestor). Don Matches, al hablar de los sistemas de información, (lo cual implica la gestión de tales sistemas), define sus objetivos como el hacer accesible una base amplia de información que sea exhaustiva, fidedigna y que llegue a tiempo. Tal concepto implicaría la provisión de un método sistemático para controlar y dirigir un recurso tan vital como la información. También destaca la necesidad de proporcionar un interfaz eficiente entre el ser humano y el ordenador, una de las herramientas clave en la generación y el control de flujo de información en muchas entidades.

Las cuatro áreas principales en la formación del gestor de información, serían, (Kirham 1991): cuestiones de organización y control, sistemas de información, tecnología de la información, y comunicación.

Matthews, aunque no se refiere directamente al perfil de la persona que ha de desempeñar las tareas de gestión de la información, sí menciona las múltiples metodologías y técnicas pertenecientes a diversas disciplinas que entran en juego en el funcionamiento de los sistemas de información. Además de contabilidad, marketing, control de operaciones, etc., destaca tres como de mayor importancia: Informática y Tecnología de la Información, Ciencias de la Gestión, Análisis de Sistemas.

Finalmente la trayectorias profesionales deben ser (Murdock 1986), para llegar a puestos de gestor de información, algunas tales como Vice Presidente de Sistemas de Información, las cuales pasan por dos opciones: una por el traslado desde puestos de gestión de distinta naturaleza, pero de nivel similar, y la otra por ascenso a través del escalafón de la organización en el sector de gestión de la información. Los atributos que según él deben reunir los gestores de información incluyen: conocimiento a fondo de la entidad y de sus objetivos, habilidad para comunicar con eficacia -tanto oralmente como por escrito, saber relacionarse con los jefes de otros departamentos que, utilicen las funciones del sistema, habilidad para llevar a cabo proyectos, habilidad para relacionarse tanto con los más altos directivos como con los subordinados, conocimientos en tratamiento de la información y en tecnología de proceso y transmisión de datos, capacidad para diseñar sistemas y juzgarlos. Para adquirir tales atributos propugna que la preparación de los que vayan a entrar en el escalafón participe de las siguientes áreas de conocimiento: análisis y diseño de sistemas, aplicaciones ofimáticas, operación de equipamiento de proceso de datos, programación y softwares de aplicaciones, organización y operaciones del departamento de proceso de datos, gestión de los sistemas de información.

Son los hombres , en definitiva, (Sotolongo 1993) los artífices de la GI asistidos por las tecnologías informativas. El hombre tiene la doble condición de, en primer lugar ser el soporte de la información más importante y el recurso informativo más valioso, y en segundo lugar, es el que hace posible que otros hombres hagan un uso adecuado del recurso información y de su gestión.

Cada día con más fuerza, tanto en el sector público como en el privado, se dibuja con más claridad el perfil del gerente de la información, o del oficial principal de la información o de los empresarios de la información según tres de las acepciones con que se les conoce. (Horton 1990) ratifica lo sugerido por Taylor en 1986 acerca de las cuatro "competencias núcleo" de este profesional: 1. la organización y la gestión del conocimiento; 2. el manejo de tecnologías informativas de todo tipo; 3. habilidad económica y analítica; y, 4. habilidad en las relaciones humanas.

Las vías para obtener estas competencias varían entre los países desarrollados y en desarrollo, abordándose en los últimos más por la vía del pregrado. Personalmente somos del criterio que al gerente de la información le sucede igual que a los pilotos, capitanes de barcos; mientras más "horas de vuelo" u "horas de navegación" tengan, la travesía se garantiza mejor.

No en vano Sotolongo vive y sobrevive en Cuba, y es gestor de información en el Instituto de Biotecnología Finlay. Por eso dice: ¿-El gerente de información biotecnológica se mueve por lo menos en un espacio de cinco dimensiones informativas, éstas son: 1. la científica; 2. la de producción, 3. la del control de la calidad; 4. la de la economía y las finanzas; y 5. la de los negocios.

Y para concluir termina exponiendo sus cinco reglas de oro :

Al usuario hay que brindarle la información que él solicita.
La información debe estar lo más cerca posible del usuario.
El usuario siempre tiene la razón.
Lo importante no es tener la información, sino saber usarla.
Nunca olvidar las cuatro reglas anteriores.

Partiendo de estas ideas y, como fruto de reflexiones y comprobaciones en el campo profesional atribuíamos (Ros, 1994) al Information Manager las siguientes características:

a).-El I. Manager asume tareas en la organización. Tareas que van desde la dirección de la Tecnología informativa en los negocios, hasta la asunción de la adecuada política de gestión y transformación de dicha tecnología informativa e informática, lo cual comporta la planificación de bases de datos, elección del software, innovaciones técnicas, etc. y decisión sobre recursos humanos y técnicos en general.

b) No se exige que el I. Manager sea un experto en todos y cada uno de los temas señalados en el punto anterior , sino que

c).Ha de ser un especialista en información, especialista en planificar, coordinar y planificar recursos

∴

d) Debe operar en las áreas de recursos informativos, con capacidad para identificar y valorar cualquier tipo de información ajustándola a su uso; debe saber aplicar la tecnología necesaria para recoger y almacenar dicha información, así como la tecnología necesaria para la adecuada recuperación de dicha información y para la adecuada distribución. Ha de operar también en mundo de la gestión y dominar campos como la planificación general, los recursos humanos, la comunicación, la contabilidad y el marketing.

El perfil del Information Manager se ha perfilado a nuestro juicio (Ros 1998). Se atribuyen al gestor de información las cuatro “competencias núcleo” : la organización y la gestión del conocimiento ; el manejo de las tecnologías informativas de todo tipo ; habilidad económica y analítica ; y habilidad en las relaciones humanas (Horton, 1990), que ya hemos analizado. En unas Jornadas en la Universidad Complutense de Madrid (1996) en una Mesa redonda acerca del gestor de información (se manejaron los conceptos gestor de información /versus documentalista) en los organismos oficiales de las Comunidades europeas, se llegó a decir que para ser gestor de información en las Comunidades europeas no era necesario ser Diplomado, ni Licenciado en Documentación, ni saber dos o tres idiomas, ni ser experto a nivel de usuario y semiprofesional en informática, ni tener buena presencia, ni tener don de gentes, ni ser experto en relaciones sociales.. Todo esto no era necesario, **se presuponía**. : era esto y algo más. ¿Qué era ese algo más ?. No se dijo.

El gestor de información tiene unas diferencias importantes versus el bibliotecario. Los bibliotecarios (Horton 1988) adquieren, preservan, catalogan y circulan materiales “duros”, aunque esto está cambiando debido al uso de las bases de datos en línea ; La Gestión de información se ocupa de los resultados finales, no sólo de citas y localizaciones ; los gerentes de información tienen que llevar la contabilidad de los resultados positivos o no, que brinda la información suministrada por ellos..

Hemos dicho que el gestor de información ha de ser concebido como el alma dinamizadora de la organización, de cualquier organización.

Para ello este gerente de información debe poseer el enfoque multidisciplinario con habilidades tales como : Trabajar bien con los ejecutivos, conocimiento del negocio, buena comunicación interpersonal, habilidades técnicas, capacidad de organizar los datos.

Todo esto le permitirá contribuir al planteamiento financiero, a partir de la información económica ; el marketing a partir de información sobre productos, clientes y competencia ; la dirección de las operaciones a partir de la información sobre productos y control de la calidad ; la dirección de los recursos humanos, a partir de la información sobre el personal ; y la dirección de factores externos, a partir de la información sobre regulaciones, economía general, tendencias de la industria, etc.

Meltzer (Cronin, 1985) llama a la gestión de la información una de las funciones directivas de alto nivel de la empresa, función que consiste en desarrollar procedimientos, políticas y programas para manejar y controlar las exigencias y los recursos informativos. El rol del gestor de información consiste en identificar, reunir y coordinar información a la largo y ancho de la entidad, de la organización, administrándola como un recurso. Matthews, lo dijimos antes, menciona las metodologías que entran en juego a la hora de referirse al perfil de la persona que ha de desempeñar las tareas de gestión de la

información : Además de marketing, contabilidad, control de operaciones, etc, destaca Informática y Tecnología de la Información, Ciencias de la Gestión y Análisis de Sistemas.

La figura del Information Manager puede coincidir con la del CIO (Chief Information Officer) (Cornella, 1994), un alto ejecutivo cuya responsabilidad principal era la “gestión de la información (information management). Se trata de un personaje cuyas atribuciones iban más allá de las que hasta entonces había tenido el Jefe de Informática.

El documentalista ha de dejar paso al gestor de información, que se ha de convertir en el alma de la organización. Ya no basta con ser útil y proporcionar información a los directivos de la empresa. El gestor de información ha de ser concebido como la persona adecuada para realizar las innovaciones que las empresas tienen necesidad de introducir para sobrevivir.. El information manager es el factor del cambio, el que impulsa el cambio y hasta podemos decir que es el cambio mismo.

El gestor de información ha de llevar a cabo la realidad diaria de que la información conlleva innovación, es estar en un estado continuo de innovación. En una empresa, por ejemplo, en una organización dedicada a cualquier tipo de actividad informativa, económica, social o institucional, el Information manager tiene que asumir tareas que irán desde una puesta al día continua en las tecnologías informativas (piénsese en nuestros días, en la aplicación y utilización de internet, de la inmensa cantidad de información a través de bases de datos que de una manera fluida y continua nos llevan al mundo del avance, del progreso en ciencia, en tecnología, etc). Es él el que debe planificar la política de gestión y transformación de la tecnología informática, planificar las bases de datos, el software y las innovaciones técnicas, para que la organización esté en un lugar de privilegio.

A él igualmente le está encomendado la política de recursos humanos. El deberá elegir y seleccionar el personal más cualificado humana y técnicamente.

No decimos que el Information manager ha de ser un experto informático, capaz de crear los programas necesarios, ni de montarlos, ni siquiera decimos que debe conocer cuáles son las bases de datos internacionales y nacionales. Sí decimos que ha de ser un especialista en información, que ha de saber dónde está la información, para qué sirve y cómo se maneja. Ha de ser un experto en planificar, coordinar y controlar recursos.

Debe operar en las áreas de recursos informáticos, sabiendo valorar los medios e incluso usarlos. Ha de saber operar con la tecnología precisa para recoger, almacenar, recuperar y distribuir información.

En el campo de la gestión ha de ser experto en planificación general, ha de saber manejar los recursos humanos, favoreciendo el contacto interpersonal. Ha de saber valorar el papel económico, tanto de las inversiones como del mantenimiento, y del ahorro institucional que a la organización aporta la información.

Finalmente ha de ser experto, al menos en la práctica, del marketing.

¿Cómo se consigue esto en la práctica ?. Yo quisiera que mi humilde aportación fuera una crítica hacia nosotros mismos, a nuestros planes de estudios, a nuestra rutina en

la planificación y desarrollo de nuestras clases, a nuestra incapacidad de transmitir a Uds., los alumnos que han de ocupar un importante papel en las organizaciones.

Creo que nuestros planes de estudios deben adaptarse a las exigencias que la sociedad demanda de nosotros. Que ninguno de los Diplomados o Licenciados en Documentación, ante la oferta de empleo de cualquier medio de comunicación no se quede extático y pensativo, perplejo y atemorizado diciendo “ de eso tampoco sé”.

Creo que los profesores debemos interrelacionar nuestros conocimientos, en las asignaturas interdisciplinares, y que marketing, teoría de la empresa, tecnología de la Información, Sistemas de Información, Gestión de Información o Bases de Datos, no sean compartimentos estanco, sin sentido de relación con lo importante : la preparación de gestores de información para un mundo que los demanda.

BIBLIOGRAFÍA

Cornella, Alfons. *Los recursos de información. Ventaja competitiva de las empresas.* Barcelona : ESADE, 1994.

Cronin, Blaise.”Information Management.S. *Africa Journal of Library and Information Science*, 1985, 53 (3) :105-109.

Horton, Forrest Woody, Jr.- The Information ManagementCommunities on Five Continents. *Information Mgment.Review.* V. 5. N. 4. Spring 1990, pp 59-64.

Kirkham, Sandi. "Customizing Graduate Education for Information Management", *Journal of Education for Library and Information Science*, Summer/Fall 1991, pp. 8-12.

López Yepes, J. *Fundamentos de Información y Documentación.* Madrid, Eudema 1989

Majó, Joan. En Coll-Vinent, R. *Información y poder.* Barcelona. Herder, 1988

Matthews, Don. *The Design of the Management Information System*, 2d.ed.New York, Moffat, 1976.

Minner Van Neygen, Veerle. “Perfil profesional y preparación del gestor de información en las organizaciones. *Revista General de Información y Documentación.* Vol. 3, nº 1, 1993.

Murdick, Robert. *MIS Concepts and Design.* Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall, 1986.

Ros García, Juan. *Documentación General (Sistemas, redes, Centros) Guía del alumnos.* Madrid, Síntesis 1994.

Ros García, Juan. “Metodología para la puesta en marcha de un Centro de Documentación”. *Revista del Instituto Marqués de Los Vélez.* Murcia, 1997.

Ros García, Juan. El Centro de documentación como dinamizador de la empresa. *Revista General de Información y Documentación*. Vol. 8, nº 2.1998.

Sotolongo Aguilar, Gilberto. “Derroteros de la gestión de información y documentación en las organizaciones. *Revista General de Información y Documentación*. Vol. 3, nº 1. 1993.

Wilson, Tom. *Las Necesidades de información en los negocios*. Diario La Verdad. Murcia, sábado 17 de octubre de 1992.