

CAPÍTULO IV: UN MODELO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN CON EL APOYO DE LA INTELIGENCIA ORGANIZACIONAL

4.1.- La investigación. Aspectos metodológicos

4.1.1.- Tipo de investigación

Para la realización de esta investigación, se seleccionó la modalidad de proyecto descriptivo, ya que se busca resaltar la importancia del profesional de la información como ente gerencial de la información. Se definen estrategias, herramientas y técnicas para lograr una correcta gestión de la inteligencia organizacional y a su vez implementar mejoras en los procesos archivísticos con la finalidad de fortalecer las organizaciones y establecer el uso apropiado de las nuevas tecnologías como herramienta primordial del gestor archivístico. Finalmente se formulan los principios básicos de la inteligencia organizacional para promover el desarrollo del profesional de la información como gestor del conocimiento.

4.1.2.- Diseño de la investigación

Según los autores Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, en su libro *Metodología de la investigación* (2006), el tipo de diseño de la investigación es no experimental transeccional, ya que no se manipulan variables y se realiza la recolección de datos en un momento único.

4.1.3.- Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas en nuestra investigación fueron la observación, manteniendo un papel activo en las situaciones sociales, se está atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones, y una matriz que resultó de una esquematización que se elaboró posteriormente a la observación, allí se refleja la información procesada de los datos recolectados en la técnica de observación.

4.1.4.- Análisis de los datos

El análisis de los datos se realizó mediante el análisis de contenido, ya que éste es un método de investigación para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto. Es posible la elaboración de resúmenes, análisis e interpretación de la información obtenida mediante datos secundarios, es decir documentos elaborados y registrados por otros investigadores, bien sea en fuentes documentales impresas, digitales o audiovisuales; esto nos permite elaborar información adicional y anexa a la nueva investigación, estableciendo, ordenando y resumiendo los datos e información investigada y así elaborar conclusiones relacionadas con el propósito de la investigación.

4.2.- La percepción

Los seres humanos son capaces de percibir señales del entorno que los rodea; así mismo existen procesos dentro de la organización que hacen que ésta también perciba su medio ambiente, sus identidades y sus acciones. La percepción es un proceso social permanente, en el que los individuos y las organizaciones observan hechos pasados, agrupan las experiencias y seleccionan puntos de referencia, para entrelazar los significados. El resultado es un medio ambiente significativo.

La percepción es un proceso social continuo, en el que los individuos observan sucesos pasados, agrupan paquetes de experiencia y seleccionan puntos de referencia para tejer redes de significados. El resultado de la percepción es un medio ambiente representado o significativo, que es una presentación razonable y socialmente verosímil de lo que está ocurriendo.

Toda percepción se hace en grupos sociales. Incluso cuando una persona parece estar sola, su percepción toma en consideración las reacciones de otras que no están presentes físicamente, pero quienes serán afectadas o cuyas relaciones resultarán importantes. Con frecuencia, la percepción tiene lugar en grupos de personas que hablan, charlan y conversan, que son los medios para una construcción social.

La percepción nunca comienza o se detiene, sino que es continua en el flujo de actividades y proyectos que constituyen la vida de la organización. Ésta, implica tomar lo que resulte más claro, ya sea una opinión o una acción y vincularla con lo que es menos claro. Se relacionan dos elementos: una opinión y una acción.

La percepción comprende principalmente dos procesos:

1. La selección de toda la información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria.
2. Un intento de ir más allá para predecir acontecimientos futuros y de este modo reducir sorpresas.

Además de estos dos procesos, existen muchos otros aspectos que se deben tomar en cuenta, como son comprender, predecir, explicar, descifrar, filtrar, interpretar, entre otros.

Mientras se realiza la percepción se descifran los mensajes de los hechos y acontecimientos del ambiente donde se va filtrando la información más substancial, y de esta manera se generan posibles explicaciones a partir de experiencias pasadas. Posterior a este proceso, la información es discutida entre los miembros de la organización para que conjuntamente decidan una interpretación uniforme de todo el trabajo realizado y así encontrar un significado, ya que los datos o mensajes iniciales del medio ambiente carecen de razón.

Las organizaciones que son consideradas sistemas de percepción tienen como objetivo crear e identificar mensajes de los eventos que se repiten para estabilizar y equilibrar su medio ambiente. Algunos aspectos de la percepción como el cambio ecológico, la representación, la selección y la retención nos ayudan a concebir un mejor resultado del desciframiento de información que hay alrededor de las acciones del día a día.

4.2.1.- La percepción y el profesional de la información

Desde hace algunos años las organizaciones tienen mayor interés en optimizar los procesos informacionales para tener éxito en la solución de problemas y llegar a cumplir sus objetivos, esto ha provocado la renovación del perfil del profesional de la información en cuanto a su conocimiento tecnológico y su disposición ante las nuevas necesidades de la organización, según los cambios internos y externos.

El profesional de la información tiene conocimiento y comprende el primer proceso estratégico del uso de la información llamado la percepción, este especialista certifica que los mensajes que envía involuntariamente el medio externo, sean retenidos para su análisis e interpretación, es decir, recoge datos para transformarlos en información y crear conocimiento. Estos mensajes se separan tomando en cuenta la información más relevante para la toma de decisiones y así deducir posibles consecuencias futuras.

El profesional tiene las habilidades pertinentes y la comprensión para facilitar el filtro de información, él mismo posee aptitudes que hacen posible el ciclo de la percepción, además de hacerlo posible hace que sea exitoso obteniendo la mayor variedad de matices de información. Tiene disposición, actitud positiva y está atento ante los cambios del ambiente, extrayendo los datos que sean convenientes a la hora de condensar la búsqueda de información, para que esto sea factible está capacitado en el manejo de nuevas tecnologías y en el uso de internet, además con amplios conocimientos y sólidas bases en las operaciones archivísticas.

Es líder dentro y fuera de la organización, captando la atención y buscando la aprobación de los miembros de la misma en el contexto estructural-informativo, para potenciar los procesos, compartiendo sus conocimientos, destrezas, habilidades en el campo perceptual en este caso, de esta manera se logra que todo el personal empresarial esté a la vanguardia de la búsqueda y exploración de la información.

Estas habilidades y destrezas necesarias en el proceso de percepción personifican íntegramente al profesional de la información, reforzando su título de especialista en innovación y conocimiento, papel significativo en la búsqueda, creación y transformación de información, donde se juega el éxito y

la conquista de las empresas u organizaciones en el mundo comercial, cultural, económico, social, entre otros; donde la competitividad se encuentra implícita y dispuesta en el camino hacia el apoderamiento del mercado evolutivo, ejerciendo influencia en los esquemas de creación de conocimiento para alcanzar la inteligencia organizacional.

4.3.- Creación del conocimiento

Las organizaciones de hoy en día han notado que el éxito de las mismas ya no sólo depende de su capital económico o humano, de la producción, o de la relación que tengan con sus clientes o usuarios, porque aunque estos factores hayan sido y sigan siendo de suma importancia ya no son los elementos primordiales que se requieren para alcanzar el éxito dentro de una organización. Hoy por hoy se habla de un recurso valioso que en muchos casos caracteriza el éxito de las organizaciones actuales, este recurso es la creación de conocimiento.

La creación de conocimiento dentro de las organizaciones es la capacidad que tienen las mismas organizaciones para generar nuevo conocimiento, llevarlo a su capital humano y a sus usuarios y materializarlo en acciones que lleven a nuevos productos, servicios o sistemas de producción mejorados.

Según King, (citado por Sánchez) una *organización inteligente* puede definirse como “una organización con la capacidad de crear, adquirir, transferir conocimiento, y modificar su comportamiento para reflejar el nuevo conocimiento aprendido”¹. Ahora bien existe hoy una gran diferencia en la visión de la creación del conocimiento entre organizaciones occidentales y organizaciones orientales; aunque la diferencia se ha estrechado con el tiempo.

¹Cesar Augusto Sánchez González. Creación de conocimiento en las organizaciones y las tecnologías de información como herramienta para alcanzarlo. 2005. <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=211>

La visión occidental, se ha enfocado mucho más en el conocimiento *explícito* mientras que la oriental se ha enfocado mucho más en el conocimiento *tácito*.

El conocimiento explícito es aquel que puede ser explicado con números, palabras, fórmulas científicas, procedimientos establecidos, entre otros y, por lo tanto, suele ser mucho más fácil de aprenderlo o transmitirlo.

Por otra parte el conocimiento tácito es el que viene de las intuiciones, de las experiencias individuales, es la experiencia que posee cualquier trabajador al laborar mucho tiempo en el mismo oficio, son los esquemas y modelos mentales, percepciones que cada persona tiene; dado que cada quien tiene una percepción de la realidad así como la del futuro. Esto hace que sea un conocimiento difícil de transmitir y de plasmar en documentos formales. A pesar de las diferencias existentes entre la visión que se tiene sobre creación del conocimiento entre orientales y occidentales hay algo en lo que concuerdan: que el conocimiento es poder, ya que el poder de producción de una compañía se basa en sus capacidades intelectuales y de servicio, más que en sus activos.

4.3.1.- Metodología para la creación del conocimiento

Las organizaciones utilizan de una u otra manera la información que poseen de ellas mismas y de su medio ambiente, ya que esta información les sirve para la creación del conocimiento y posteriormente para la toma de decisiones. Para que estas organizaciones puedan transformar esta información en conocimiento aprovechando el verdadero valor de sus recursos informativos y tecnologías de información necesitan usar esa información de manera estratégica, por lo que revisaremos los procesos que debe seguir la información para transformarse en conocimiento.

Los puntos principales son:

- Utilizar la información adecuadamente con el fin de generar nuevo conocimiento. Un nuevo conocimiento permite a la organización diseñar

nuevos productos y servicios y generar cambios en las posibles fallas existentes dentro de la organización.

- Las organizaciones utilizan la información para percibir cambios de su ambiente externo, por lo cual es imprescindible asegurar el suministro confiable de información con el cual se puedan descubrir los cambios más importantes e interpretar su significado para desarrollar respuestas adecuadas que satisfagan las dudas existentes
- Finalmente se utilizar el conocimiento ya generado para la toma de decisiones.

4.3.2.- El profesional de la información y la creación del conocimiento

Los profesionales de la información enfrentan en la llamada sociedad del conocimiento múltiples retos y sobre todo tienen la responsabilidad de asumir un rol protagónico frente a las exigencias del mercado. Debido a los avances tecnológicos, a la gerencia de servicio, avances de tipo social, cultural y científico, entre otros, estos profesionales se han visto en la necesidad de establecer nuevas estrategias y técnicas para cumplir con los requerimientos y exigencias de los usuarios; es por esto que un profesional de la información debe saber y tener la disponibilidad de crear y modificar la información en conocimiento para así lograr y garantizar la máxima productividad de la organización, y sobre todo de construir bases sólidas en la relación usuario-organización.

Ciertamente la transformación de la información en conocimiento representa un gran desafío, ya que implica adaptarse a la acelerada evolución de su entorno, saber manejar las herramientas y recursos que el mismo entorno le ofrece. La verdad es que el profesional de la información es capaz de aprovechar dichas herramientas y recursos, posee alta capacidad de análisis y puede convertir los datos en información y a su vez la información en conocimiento, este profesional tiene la capacidad de construir un espacio idóneo para el intercambio del conocimiento, como elemento clave para la

constante evolución, transformación y actualización de la organización y de los servicios que ofrece.

Entre las ventajas competitivas del profesional de la información están las de utilizar el conocimiento estratégicamente, los recursos materiales y tecnológicos, el talento humano y las estructuras para lograr una gestión efectiva y eficaz, logrando la estructuración de un futuro sólido y definiendo estrategias para lograr el desarrollo y el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

En esta era de la sociedad del conocimiento, los enfoques en gestión del conocimiento cobran relevancia, ya que actúan como una herramienta fundamental para facilitar la creación, modificación uso y globalización del conocimiento con fines productivos y competitivos.

Las tendencias actuales ubican al profesional de la información en las gerencias de las organizaciones; ya que se han dado cuenta que el conocimiento es el factor de cambio y de éxito en las mismas. La gerencia del conocimiento en las organizaciones ayuda a crear un sistema total de innovación, en el cual incluyen y motivan a todos los elementos y actores existentes dentro de la cadena productiva, que va desde la sociedad hasta los usuarios. “En tal sentido la gerencia del conocimiento se enfoca en compartir mejores prácticas cruciales para le estrategia de la organización”².

El profesional de la información concibe el conocimiento como un recurso gerencial que le permite estimular la generación de ideas y prácticas novedosas. Según la Fundación Ciencias de la Documentación:

El profesional de la información, está comprometido a asumir en esta sociedad del conocimiento un nuevo rol frente a las unidades y centros de información documentación, este especialista tiene la responsabilidad de recopilar, organizar y seleccionar información valiosa, para generar y difundir conocimiento trascendente para la sociedad³.

²Kaplan y Norton. La organización focalizada en la estrategia. 2005. scientificcommons.org/12765590-12k.

³Marisol Chiquinquirá Fucci Bornachera. El profesional de la información: Gerente del servicio frente a la sociedad del conocimiento. 2009, p. 3. http://www.documentalistas.org/eventos/IICMIC09/ponencias/marisol_fucci.pdf

El profesional de la información se vuelve imprescindible en una organización, representa un activista del conocimiento; un profesional de la información llámese archivólogo, bibliotecólogo, especialista en información, entre otros, tiene una doble responsabilidad con la sociedad; crear conocimiento y globalizarlo y no sólo con la sociedad, sino también con la organización, ya que no dejará del ser organizador, custodio y facilitador de la información, ni tampoco podrá dejar de enfrentar los nuevos retos que le exige esta sociedad informacional, como gestor de conocimiento.

Un gestor del conocimiento tiene la disponibilidad continua de enseñar a construir conocimiento, utilizando de manera efectiva la información que le brinda el entorno y así incrementar el desarrollo de su organización.

Finalmente un profesional de la información utiliza el conocimiento para el bien común de su capital humano, su organización y del usuario, no olvida que el conocimiento es una agente de cambio y que por medio de éste se solucionan los inconvenientes, se toman decisiones y se llega al éxito.

4.4.- Toma de decisiones

La toma de decisiones es la selección de un curso de acción entre varias alternativas. Por lo tanto, constituye la base de la planificación. La administración es el ejercicio de dar forma de manera consciente y constante a las organizaciones y el arte de tomar decisiones es medular para ello. En la sociedad actual la toma de decisiones es la identificación y elección de un curso de acción para tratar un problema concreto o aprovechar una oportunidad. Para algunos, la toma de decisiones significa "cortar", o en contenido práctico llegar a una conclusión.

La toma de decisiones es el acto de determinar en la propia mente una opinión o curso de acción. Se basa en la selección de algunos criterios de una alternativa de comportamientos entre dos o más alternativas posibles, lo cual conlleva a una conclusión que salta a la vista: los problemas de decisión requieren que haya una selección de varias posibilidades entre las cuales se debe hacer una elección.

Cuando se habla sólo de toma de decisiones se refiere a una etapa dentro del proceso y debe existir por lo menos más de una alternativa de solución; de lo contrario la decisión se reduciría a llevar o no a cabo la acción correspondiente.

Este proceso debe tener una premisa, debe ser efectuado en forma racional o "como debería hacerse" lo que deriva en un modelo normativo o modelo prescriptivo para tomar decisiones, que sirva como una guía objetiva para resolver un problema de la forma más óptima. Una vez que se tiene conocimiento sobre el medio ambiente, éste puede ser utilizado para actuar y tomar decisiones, haciendo sus elecciones ahora ya con un mayor conocimiento acerca de los efectos que ellas tienen en su medio ambiente, y considerando cómo el medio ambiente afecta en estas decisiones y en la dirección de la empresa; por lo tanto, después de estas consideraciones se pueden evaluar todas las posibilidades existentes y tomar una decisión racional.

4.4.1.- El profesional de la información y la toma de decisiones

Este proceso prácticamente no pertenece al mundo real, ya que las personas que toman las decisiones están limitadas por sus habilidades, hábitos y reflejos. Se suelen buscar soluciones satisfactorias o bastante buenas, pero no la óptima, o se toman las decisiones aplicando rutinas, reglas y experiencias pasadas, porque así se ha hecho siempre, y son éstas rutinas y reglas rígidas las que obstruyen el aprendizaje y la creatividad de la empresa. No cabe duda de que las empresas hacen mucho esfuerzo en recopilar información para tomar decisiones; estas actividades de recolección las realiza actualmente el profesional de la información, lo cual indica que las organizaciones están empezando a darse cuenta de que para mejorar sus procesos necesitan adquirir personal mejor preparado y más calificado para trabajar desde adentro hacia afuera y viceversa con los conocimientos tácitos y explícitos que le pertenecen. El gran problema es que en muchos casos, aunque cuentan con el personal adecuado que les provee de buena información, no la utilizan; suelen

pedir informes y reportes pero no los leen o no les prestan la atención necesaria, lo cual nos otorga un punto clave para mejorar en la mayoría de las organizaciones. Las organizaciones podrían ver esto como un reto imposible, pero se podría empezar con uno mismo, dentro del rol que uno juega en una organización para ir mostrando poco a poco y con hechos las ventajas que se pueden obtener siendo un genuino profesional de la información, generando conocimiento, así como lo expone Ken Nordan en sus cuatro pasos. Además, éstos pasos pueden abrir los ojos a muchos ejecutivos que no se toman el tiempo suficiente en la toma de decisiones y que no entienden la importancia que tiene el proceso de la generación de conocimiento en ellas.

- Primero: hay que entender el proceso de creación del conocimiento, y ver en qué áreas podría ayudar.
- Segundo: es necesario mantener las cosas simples, no ser tan ambicioso como para proponer un gran cambio en la empresa, porque los proyectos que llevan varios años casi nunca son completados. El problema a solucionar que se elija debe de ser un problema que sea de importancia para la empresa, pensando siempre en los conceptos de éxito que tiene la empresa para poder enfocar el proyecto hacia allá. Se espera que un proyecto que solucione un problema importante de la empresa, es de gran ayuda para ganar seguidores que se comprometan con la creación de conocimiento.
- Tercero: hay que esperar a que uno tenga el conocimiento y experiencia dentro de la empresa suficiente para poder abordar el proyecto con certeza y seguridad, ya que si el proyecto fracasa va a ser muy difícil dar credibilidad a la ventaja que otorga la generación de conocimiento a los ejecutivos en ocasiones posteriores.
- Cuarto: si la gente no quiere comprometerse ni seguir el proyecto, siempre es posible resolver problemas del área de trabajo de uno mismo y conforme los resultados se hagan evidentes se llegarán a tener más seguidores.

Cuando una organización tiene la comprensión y el conocimiento para actuar, debe escoger entre las opciones o capacidades disponibles y

comprometerse con una sola estrategia, puesto que todo comportamiento organizacional surge de decisiones que son el despliegue de otra serie de decisiones. En un mundo ideal una elección racional requeriría de una búsqueda exhaustiva de alternativas disponibles, información confiable sobre sus consecuencias y las preferencias correspondientes para evaluar esos resultados. Durante la toma de decisiones se revisan las conclusiones anteriores para revisar sus ventajas y desventajas, y llevarlas finalmente a una acción empresarial.

Dicho esto, debemos realizar un análisis profundo, y preguntarnos ¿quién es realmente este profesional que se encarga de elegir o seleccionar la información?, ¿quién se encarga de desechar lo que no sirve y realizar un filtro de la misma? y finalmente, ¿quién evalúa los resultados de dicha búsqueda? Evidentemente, la falta de información confiable conlleva a una toma de decisiones errada dentro de las organizaciones.

El profesional de la información es realmente el indicado para realizar todas las actividades antes mencionadas; éste debe cerciorarse de cumplir a cabalidad con todos los requisitos que necesita una organización para realizar una gestión eficiente de los procesos de uso estratégico de la información, y para esto debe poner en práctica todas sus cualidades y capacidades para realizar las labores de búsqueda y análisis, y posteriormente seleccionar las alternativas más idóneas que convengan a su empresa o institución, para luego poder tomar una buena decisión en conjunto con sus directivos o jefes correspondientes.

Se trata de no subestimar las capacidades y labores de los profesionales de la información; debemos recordar que para esto fue preparado, para esto se forma, se especializa y estudia; es un gestor de información, lo que implica que debe ser un experto en los tres campos del uso estratégico de la información como lo son la percepción, creación de conocimiento y finalmente toma de decisiones.

No es una tarea cómoda, y se necesita estar en una posición estratégica en la organización para que sea más fácil, y sobretodo, se debe tener en cuenta que esta gran tarea, representa un reto para cualquiera de los trabajadores de la empresa, sin embargo, hay que ser objetivos: es tarea del profesional de la información. A continuación las recomendaciones elaboradas

por Nordan para la toma efectiva de decisiones, cuyas características son, según lo antes expuesto, propias de un profesional de la información.

- Reflexión sobre y en la acción: planear bien la acción y evaluar que ha salido bien y que ha salido mal en ella y porque.
- Colaboración y un uso efectivo de los procesos y los métodos: seguir los métodos y los procesos de la creación de conocimiento colaborando con los demás empleados clave de la organización.
- Confianza y retroalimentación: la retroalimentación con otros miembros de la empresa y la confianza que existe con ellos son fundamentales para una colaboración exitosa.
- Imaginación y liderazgo: la imaginación y la intuición son características fundamentales en el rol de líder.
- Apertura y exploración de nuevas oportunidades: estar abierto a nuevas oportunidades es la única forma de aprovechar el conocimiento recaudado para llevarlo a la acción. La ignorancia y ser de mente cerrada son el mayor obstáculo para la innovación.
- Creencias no positivistas: no estar cerrado a la nueva creación de conocimiento, ni creer dogmáticamente en los procedimientos y métodos ya establecidos como absolutos.
- Éxito y resultados de equipo: el éxito como la meta en los resultados del equipo y los resultados del equipo como retroalimentación para nuestro proceso de creación de conocimiento.

Es de suma importancia que se le dé el cuidado adecuado a la toma de decisiones, ya que es riesgoso hacerlo sin la planeación debida. Se están invirtiendo muchos recursos en ello como para tomar una decisión óptima y lo más probable es que no se cumpla si se toma a la ligera, además de que esto genera la creación de un círculo vicioso que se basa en la toma de decisiones erradas y por ende el fracaso de la organización.

4.5.- El profesional de la información y su relación con los tres procesos estratégicos de la información

Después de un amplio análisis se llega a conocer a profundidad la manera en que funciona la gestión empresarial dentro de las organizaciones; se ha discutido y reiterado que para mantener un nivel elevado de los estándares de calidad, productividad y eficiencia se deben aplicar los tres campos del uso estratégico de la información.

A partir de la década de los 90 se originó un proceso de evolución dentro de las organizaciones, que implicó que se realizara un análisis retrospectivo de todas sus estrategias y métodos de gestión y funcionamiento. Lo que en consecuencia ocasionó una redefinición de lo que debía ser la organización y sobre todo la forma en la que debían estar capacitados sus empleados. Uno de los objetivos fundamentales de las empresas en la actualidad, luego de los cambios que se observaron durante los últimos años, es llegar a la meta; es decir alcanzar el grado óptimo de gestión y el título bien merecido de organización inteligente.

Muchas de las empresas que cambiaron la manera de gerenciar a su capital humano y demás procesos característicos implicados, notaron cambios y mejoras en los resultados, demostrando ser la prueba más fehaciente de que cuando se adiestra correctamente a su capital humano y se aplica la inteligencia organizacional, se recogen los mejores frutos.

Dicho esto se puede afirmar que uno de los pioneros, si no el más importante de la implementación de tan sorprendente mejora es indudablemente el profesional de la información. Éste posee una serie de competencias, cualidades y capacidades que le han permitido demostrar a través del tiempo que es el que realmente sabe cómo gestionar y manejar la información. Cabe destacar que durante mucho tiempo fue subestimada su labor, ya que la tendencia era limitar sus obligaciones o asignaciones al punto tal de encerrar sus aptitudes en el marco único de las bibliotecas, archivos y centros de documentación. Se cambió el paradigma de la creación de servicios sobre contenidos versus actividades que se limitaba a proporcionar acceso a esos contenidos.

En esta investigación se han analizado los tres campos del uso estratégico de la información y la relación que tienen con el nuevo profesional de la información, y se ha determinado que ese profesional es una pieza primordial que no debe faltar en una organización si se desea gerenciar como es debido. Estos tres procesos derivan básicamente de la observación del medio tanto interno como externo y de la influencia de las tecnologías de la información en la creación del conocimiento. El profesional de la información de esta generación es formado en diferentes disciplinas para alcanzar el escalafón más alto de lo que es concebido como excelencia dentro de una organización. A continuación se exponen algunas de sus competencias, campos de trabajo y características que lo han hecho evolucionar hasta llegar a convertirse en el profesional que hoy en día representa.

4.5.1- Competencias profesionales

Sus principales competencias están estrechamente ligadas con la gestión; gestiona unidades y organizaciones, gestiona recursos de información y servicios de información. Para alcanzar una buena gestión se deben cumplir obligatoriamente los procesos de percepción, creación del conocimiento y toma de decisiones.

El profesional de la información de hoy interactúa con usuarios, clientes y productores de información, tiene conocimiento del marco administrativo y jurídico del lugar donde trabaja, (a través de la percepción y la toma de decisiones) y aparte identifica evalúa y autentica productos informativos, analiza y representa la información a través de la creación del conocimiento, organiza y almacena la información, y como si fuera poco utiliza también su agudo sentido de la percepción y organización para buscar y recuperar información.

Otro de sus retos es alcanzar su capacidad máxima para seleccionar, gestionar, organizar, preservar y difundir toda la información que maneja mediante los tres procesos que ya hemos mencionado.

Por otra parte se habla también de que las áreas de gestión o ámbitos de trabajo, también se han redefinido y ahora se han inclinado más hacia los siguientes rubros:

- Empresas de creación y difusión de productos informativos
- Empresas que necesitan filtros de información
- Medios de comunicación
- Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva
- Minería de datos
- Arquitectura de la información
- Monitoreo del ambiente (environmental scanning)
- Propiedad intelectual
- Auditorías de información
- Políticas de información
- Manejo de contenidos
- Gerencia del conocimiento
- Gestión integral de la documentación
- Internauta
- Formadores y entrenadores del uso de la información (docentes)
- Animadores socioculturales
- Web developers
- Information brokers
- Record managers, entre otros.

Dicho esto podemos llegar a la conclusión que el profesional de la información es esencial para la innovación y el aprendizaje continuo de una institución, una ventaja competitiva en las organizaciones de información, un líder en implantar y establecer estándares para el uso ético y apropiado de la información, en fin alguien que utilice los tres procesos del uso estratégico de la información para adelantar la misión y alcanzar satisfactoriamente las metas establecidas.

Si bien es cierto y como se ha expuesto anteriormente el profesional de la información es un agente de cambio en las organizaciones, sus aptitudes y habilidades no se limitan a organizar, custodiar o preservar la información; se trata de ampliar el espectro y conocer a fondo las importantes funciones que cumple este profesional, estamos hablando de un profesional que se dirige al desarrollo y evolución de los sistemas de información, maneja de manera

estratégica la tecnología, entiende las necesidades de información, posee capacidad para actuar con táctica, goza de disposición al cambio, es líder y trabaja de manera armoniosa con los demás miembros de la organización, éste especialista está en constante renovación e innovación.

El profesional de la información es multidisciplinario, conoce de diversas áreas y diferentes materias, esto es lo que lo caracteriza como profesional integral.

Desafortunadamente la realidad es otra, existe una ignorancia social ante una profesión tan antigua y sobretodo tan necesaria. El hombre de la calle no es el único que ignora los conceptos y la importancia de la profesión, el verdadero problema existe con muchos otros profesionales que si deberían conocerlos y que aún conservan una visión bastante pobre y en muchos casos denigrante de la misma. Debemos tomar en cuenta que vivimos en un mundo donde los efectos de la globalización han dejado huella, los países desarrollados y los que están en vías de desarrollo están en una constante evolución donde los paradigmas utilizados hace unas décadas han quedado obsoletos. Somos parte de una sociedad donde la brecha informacional ha causado un impacto tal que ha obligado a las personas que viven en ella a renovar sus recursos y tecnologías para elevar los estándares de competitividad, lo que significa que si no andan al ritmo que se maneja a nivel mundial o para ser más específicos en las grandes potencias, quedarían inevitablemente fuera del contexto, provocando un retraso y estancamiento inminente en el ámbito de la profesión.

Sin embargo hay que ser realistas; vivimos en un país tercermundista en el que pocos conocen las potencialidades que tiene un profesional de la información. De manera continua se le ha tildado de ordenador, de clasificador; se ha estancado su valor y se le acusa además de haber desperdiciado cinco años académicos de su vida en estudiar y adiestrarse únicamente para reordenar archivos, desempolvar libros, desechar documentos y papelería irrelevante, y en algunos casos de ser un simple archivista que maneja los controles de entrada y salida de los documentos en el archivo, biblioteca o institución donde trabaja.

Por estas razones no se aprovechan al máximo las potencialidades del profesional de la información, en el mayor de los casos se desperdicia el valor de sus aptitudes y capacidades como gestor y como profesional holista. En este orden de ideas se han evidenciado casos donde el profesional de la información ha sido sustituido por técnicos o asistentes con un nivel de conocimiento medio, creyendo que éste puede cubrir las expectativas y las competencias de la gestión del conocimiento y a su vez cumplir con el perfil de este profesional.

4.6.- Relación entre el profesional de la información y la gestión empresarial

El profesional de la información	Gestión empresarial
Este profesional percibe, analiza y comprende las señales que el medio ambiente le ofrece.	Utiliza los recursos que le proporciona el medio ambiente para planear nuevos proyectos.
Recoge datos para convertirlos en información.	La gestión empresarial plantea la necesidad de trabajar con información que ha sido filtrada y verificada anteriormente.
Comprende y facilita los filtros de información dentro y fuera de la organización.	Es un proceso que tiene lugar no sólo dentro de las organizaciones, sino que se vinculan con su medio ambiente y requiere de estrategias para depurar la información.
Está atento ante los cambios y se adapta fácilmente a ellos. Es partidario de la creatividad y la innovación.	En la gestión empresarial se deben renovar los procesos internos cada cierto tiempo para abrir paso a la innovación y evolución de la organización.
El profesional de la información está capacitado en el uso de las nuevas tecnologías, y posee sólidas bases en	La tecnología es imprescindible para el buen funcionamiento de las organizaciones de hoy en día, éstas

operaciones archivísticas.	deben asegurarse de invertir tiempo y dinero en su implementación.
Es líder y gerente, busca potenciar los procesos, compartiendo sus destrezas conocimiento y habilidades con los demás miembros.	La gestión empresarial posee un entorno adecuado para que todos sus miembros desarrollen sus destrezas y habilidades, y reflejen sus potencialidades como gerente.
Es multidisciplinario, conoce de diversas áreas.	Integra múltiples áreas del conocimiento.
El profesional de la información comprende los tres procesos estratégicos del uso de la información.	La gestión empresarial abarca los tres procesos del uso estratégico de la información.

El profesional de la información posee cualidades y aptitudes que se ven reforzadas por la gestión empresarial; y cuando trabaja conjuntamente con el gestor empresarial o asume el papel de éste en la organización, se producen cambios positivos notables en ésta.