

## **Evolución de los estudios sobre gestión de información y su efecto en organizaciones cubanas**

Evolution of information management studies and their effect on Cuban organizations

Gloria Ponjuán<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2063-0934>

Yuliett Cardentey<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0003-0051-5154>

<sup>1</sup>Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación, Departamento de Ciencias de la Información. La Habana, Cuba.

<sup>2</sup>Universidad Tecnológica de La Habana. La Habana, Cuba.

\* Autor para la correspondencia: [gponjuan@infomed.sld.cu](mailto:gponjuan@infomed.sld.cu)

### **RESUMEN**

Se realizó un análisis de las investigaciones académicas sobre Gestión de Información desarrolladas en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, en los niveles de diploma, maestría y doctorado, entre 1993 y 2019, con el objetivo de valorar subtemas tratados, tutores que guiaron las mismas y etapas de los mismos. Se utilizaron las versiones digitales, por no tener acceso a los originales por la situación de la pandemia de COVID-19. Los métodos empleados fueron el análisis documental y el cuestionario. Se aplicó un cuestionario a un grupo de instituciones cubanas que introdujeron este proceso en su gestión a fin de valorar el efecto del mismo en su quehacer. Como resultados, se precisaron los temas más productivos en cada nivel, así como se identificaron los tutores que asumieron las mismas. Estas tesis han tenido como objeto de estudio, organismos centrales y sus dependencias, institutos de investigación, empresas productivas de subordinación nacional y centros especializados en servicios de información. El 66% de estas instituciones, habían sido analizadas en las tesis de pre y postgrado, lo que evidencia el efecto de las tesis en el desarrollo de esta función a nivel institucional. Los aspectos analizados en este estudio, reflejan el esfuerzo desarrollado durante más de 25 años para

conocer mejor estos enfoques de Gestión de Información y obtener mejores resultados en la toma de decisiones y en el empleo de información para los procesos organizacionales.

**Palabras clave:** gestión de información; investigaciones académicas; impacto en organizaciones cubanas.

## **ABSTRACT**

An analysis was performed of the academic research studies about Information Management conducted at the School of Communication of the University of Havana as diploma, master's and PhD theses in the period 1993-2019 with the purpose of assessing the subtopics dealt with, the supervisors overseeing the research and the stages into which the studies were structured. Digital versions were used, since the originals were not available due to the situation posed by the COVID pandemic. The methods used were document analysis and questionnaire. A questionnaire was applied to a group of Cuban institutions which had incorporated this process into their management to evaluate its effect on daily activities. Results include determination of the most productive topics on each level and identification of the supervisors overseeing them. The objects of study of these theses were central government agencies and their branches, research institutes, national subordination production enterprises and centers specializing in information services. Of the total institutions surveyed, 66% had been analyzed in undergraduate and graduate theses, bringing to light the effect of those theses on the development of this function on an institutional level. The contents analyzed in this study reflect the effort made for more than 25 years to broaden knowledge about these information management approaches and obtain better results in the area of decision making and the use of information in organizational processes.

**Keywords:** information management; academic research; impact on Cuban organizations.

Recibido: 07/02/2021

Aceptado: 11/04/2021

## Introducción

El estudio permanente del desarrollo de un campo de conocimiento resulta una vía para poder proyectar la continuidad del mismo. Constituye un paso imprescindible que tributará a su devenir y perfeccionamiento.

En 2019, *Ponjuán*<sup>(1)</sup> expuso la evolución de las acciones académicas relativas a la Gestión de Información y el conocimiento en la Facultad de Comunicación. El estudio sistemático de la evolución de este campo ha constituido una prioridad, analizando desde la academia diferentes aspectos acerca del mismo.

En esta comunicación se pretende compartir algunos de estos avances. Tiene como objetivo profundizar y ampliar el análisis acerca de la producción científica sobre Gestión de Información desde la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana e introducir algunos elementos que permitan conocer su impacto en un grupo de instituciones nacionales. Los métodos empleados pudieran ser replicados en estudios similares sobre otros temas.

Se debe insistir en que la gestión es un proceso, por lo que la gestión de información pudiera definirse como el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento fundamental la gestión del ciclo de vida de estos recursos y ocurre en cualquier organización,<sup>(2)</sup> por lo que se conoce de esfuerzos para la gestión de información a nivel personal,<sup>(3)</sup> social<sup>(4)</sup> e institucional.<sup>(5)</sup>

En 1986, *Marchand y Horton*<sup>(6)</sup> se refirieron a la evolución de la Gestión de la Información (GI) identificando cinco fases, que se presentan en la tabla 1.

**Tabla 1** — Fases de evolución de la Gestión de Información, según *Marchand y Horton*, 1986<sup>(6)</sup>

Denominación de la fase y surgimiento	Principales rasgos
Gestión del papeleo. De finales del siglo XIX hasta finales de los años '50 del siglo XX	Respondía a la gestión física del trámite de papeleo y fondos de documentos. La GI era una función supervisora, burocrática y de apoyo. Se establecieron controles físicos de la documentación para realizar eficientemente su procesamiento y controlar la cantidad que la organización conservaría.
Explotación de tecnologías automatizadas. Décadas de los '60 y '70.	Se centra en la explotación o gestión de tecnologías de información, las telecomunicaciones y el procesamiento electrónico de datos.

Explotación de los Recursos de Información Corporativos Se desarrolla desde mediados de los '70.	Busca beneficiar a la organización en su totalidad mediante la explotación, desarrollo y perfeccionamiento de los recursos de información, es el vínculo gerencial que conecta los recursos de información corporativos con las metas y objetivos de la organización.
Análisis e inteligencia de la competencia. Tiene lugar desde finales de los '80.	Se centra principalmente en la estrategia y dirección corporativa, y pone de relieve la calidad de la toma de decisiones y el uso de la información.
Gerencia Estratégica de la Información Ocurre a partir de la década de los '90.	Hace énfasis en la calidad de la toma de decisiones y en el uso de la información necesaria para perfeccionar el funcionamiento general de la organización.

Aunque la tabla 1 refleja la época en que surge cada fase, no quiere esto decir que desde entonces nuevas organizaciones van aplicando estos enfoques empezando por alguna de ellas. Todavía algunas organizaciones solo dan importancia al papeleo o a la tecnología sin haber transitado hacia una fase superior. Otras, que han asumido la importancia de estos enfoques, desarrollan una estrategia para avanzar lo más posible en la obtención de beneficios y comienzan por una fase posterior, sin eludir la necesidad de incorporar enfoques de las anteriores.

La gestión de información se compone de los cuatro procesos esenciales de la gestión, que son: la planificación, la organización, la dirección y el control, pero orientados al recurso información y dicha gestión se rige, fundamentalmente, por dos principios: la teoría de sistema y el ciclo de vida de la información.<sup>(7)</sup>

Moreira ubica a “la información en el centro de las necesidades de cualquier entidad para poder elevar la eficiencia económica, la calidad de los productos y/o servicios y apoyar el proceso de la toma de decisiones, constituyendo un recurso estratégico para el éxito organizacional”.<sup>(8)</sup>

Por otra parte, Barbosa<sup>(9)</sup> plantea que la gestión de información es también una actividad económica mediante la cual se trazan objetivos y estrategias, se organizan y distribuyen recursos, y se conducen y controlan acciones para un mejor manejo y uso de la información, de forma que se garantice eficaz y eficientemente su identificación, obtención, representación, almacenamiento, búsqueda y recuperación, circulación o distribución, análisis y uso, con beneficios y la creación de ventajas competitivas para la organización.

Estas definiciones especifican que la Gestión de Información es un proceso estratégico vinculado estrechamente con la actividad informacional, la cual planifica, organiza, dirige y controla los recursos informacionales de la organización; se destacan los procesos informacionales que tributan a los servicios y productos y al desarrollo eficaz y eficiente de la organización. Además, *Barbosa*<sup>(9)</sup> especifica que la gestión de información traza objetivos, políticas y estrategias que permiten generar ventajas competitivas, lo cual eleva la productividad y favorece una correcta toma de decisiones.

La Gestión de Información es definida como la coordinación económica, efectiva y eficiente de la producción, control, almacenamiento, recuperación y disseminación de la información de las fuentes internas y externas, con el objetivo del desarrollo organizacional.<sup>(10)</sup>

*Davenport, Choo y Tarapanoff*, (citados por *Starck, Varvakis y da Silva*<sup>(11)</sup>) coinciden en que busca identificar y potencializar los recursos y capacidades de información de forma clara y sistemática, se apoya en la toma de decisiones estratégicas y la obtención de ventajas competitivas en relación con los competidores, llevando a la organización a aprender y a adaptarse a los cambios del entorno. Según *Orna*,<sup>(12)</sup> una adecuada gestión de la información debe permitir responder a cuestiones como:

- ¿Cómo la información es adquirida, registrada y almacenada?
- ¿Dónde se encuentran localizados los recursos de información y quién es responsable de ellos?
- ¿Cómo fluye la información dentro de la organización y entre ella y su ambiente externo?
- ¿Cómo es usada la información en la organización?
- ¿Cómo las personas que manejan información utilizan sus habilidades y cooperan con otros?
- ¿Cómo las tecnologías de la información apoyan a los usuarios de la información?
- ¿Cuál es el costo de la información y el valor que genera?
- ¿Cuán efectivamente toda esa información contribuye a lograr los objetivos de la organización?

De igual manera, *Ponjuán*<sup>(13)</sup> plantea que la Gestión de Información se rige por pilares que sustentan el trabajo de esta, entre los que se encuentran:

- La teoría de sistemas
- El ciclo de vida de la información
- Los flujos de información
- La estrategia
- La ecología
- La cultura organizacional

Estos aspectos enunciados, constituyen la base de muchos de los estudios realizados sobre el tema.

## Métodos

Se realizó un levantamiento de las tesis de diploma, maestría y doctorado sobre Gestión de Información, realizadas y defendidas en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana.<sup>(14)</sup> El total de tesis identificadas se refleja en la tabla 2. La primera tesis sobre este tema data de 1993, aspecto que marca el inicio del período considerado para este estudio.

Se observó el contenido de cada una, con el objetivo de analizar diferentes aspectos como: temas tratados, objetivos, tutores, entidades beneficiadas, y otros.

Igualmente, se contactaron diferentes organizaciones cubanas que habían introducido enfoques de gestión de información en su quehacer. Se diseñó un cuestionario que se aplicó en las que aceptaron participar, con el objetivo de observar elementos del comportamiento de la Gestión de Información en estas instituciones e identificar algunos beneficios y aspectos que aún deben atender. Este cuestionario intentó conocer:

- El origen de los conocimientos que se tenía sobre Gestión de Información, si se habían adquirido de manera autodidacta o a través de cursos o asesorías, y los posibles vacíos existentes.

- La existencia de la función de la Gestión de Información en la institución, su jerarquía, la importancia que se le atribuye, así como el alcance que tiene y las acciones que desarrolla.
- La fase evolutiva en que se considera esté la Gestión de Información en esa institución y las características que, en tal sentido, manifiesta como proceso.
- Si existe, institucionalmente, una relación entre políticas, estrategias, objetivos y gestión de información.
- Si se han publicado experiencias sobre Gestión de información, o se han presentado ponencias en algún evento.
- Una valoración del posible impacto de los resultados que sean atribuibles a esta función.

Como esta investigación se desarrolló en medio de la pandemia de COVID-19, no siempre las organizaciones estaban en condiciones de participar en el análisis. Se intentó obtener resultados cualitativos que lo enriquecieran.

## Resultados

Los resultados de este estudio abarcan dos escenarios: el relativo al análisis de las tesis de pre y posgrado sobre Gestión de información, y lo concerniente a la valoración de la práctica de la gestión de información en un conjunto de instituciones cubanas de la región occidental del país.

### Aspectos resultantes del análisis de las tesis de pre y posgrado

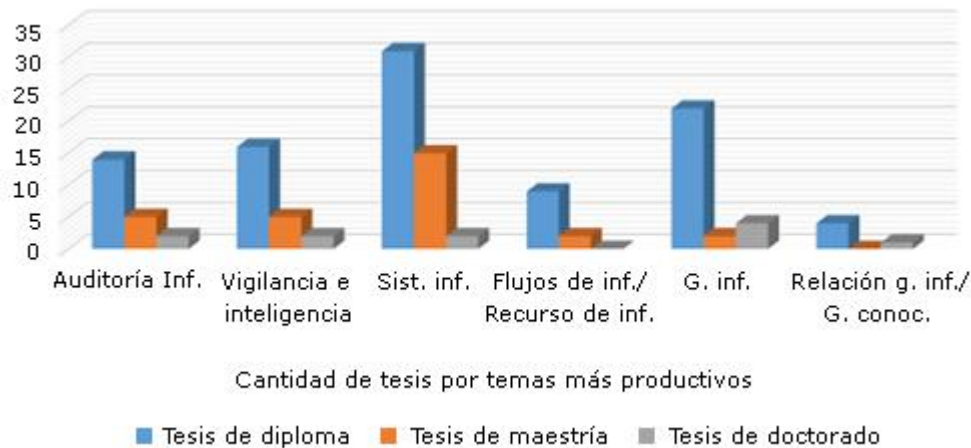
Con relación a las tesis de pre y posgrado sobre el tema, generadas a lo largo de más de 25 años, se aprecia el predominio de algunos temas y su incremento sostenido en el tiempo.

**Tabla 2** — Total de tesis de pre y posgrado sobre Gestión de Información, realizadas y defendidas entre 1993 y 2019:

Período	Diploma	Maestría	Doctorado	Total
1993-1999	6	0	0	6
2000-2009	38	22	5	65
2010-2019	52	6	6	64

	96	28	11	135
--	----	----	----	-----

Se aprecia un incremento en los totales por cada etapa, tanto en diplomas como en doctorados; no así en las maestrías, donde se registra una disminución significativa, principalmente ante la presencia de otros temas emergentes. La figura 1 refleja este comportamiento.



Fuente: Elaboración propia

**Fig. 1** - Cantidad de tesis por temas más productivos defendidas en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, 1993-2019.

Las mayores cifras se aprecian en las tesis de diploma, en el tema de sistemas de gestión de información, seguida de los aspectos generales de la gestión de información, los sistemas de vigilancia e inteligencia y las auditorías de información. En el nivel de maestría, también los sistemas de gestión de información ocupan el primer lugar, les siguen las auditorías de información y los sistemas de vigilancia e inteligencia. Quedan, a continuación, las investigaciones relativas a flujos de información y el estudio de los recursos de información, así como las que se ocupan de aspectos generales de la gestión de información. A nivel doctoral, tienen el primer lugar en cantidad los estudios generales sobre gestión de la información, seguidos por las auditorías de información y la vigilancia e inteligencia, aunque, por tratarse de una cuantía pequeña, las diferencias no son representativas. Como se aprecia, los temas se abordan en los tres niveles, aunque las de posgrado constituyen aproximaciones al tema con mayor nivel de complejidad.

Generalmente estas tesis han tenido como objeto de estudio organismos centrales y sus dependencias, institutos de investigación, empresas productivas de subordinación nacional



y centros especializados en servicios de información. Ocho profesores de la Facultad, seis a tiempo completo y dos a tiempo parcial, han sido los tutores de la mayor cantidad de tesis (28 como cifra más alta de tesis tutoradas por un tutor y 4 para la más baja, en todos los niveles).

### **Análisis de los procesos y de la función de Gestión de Información en algunas instituciones del país**

En este segmento aparecen representadas dos entidades de investigación, tres organismos de la Administración Central del Estado, tres centros dedicados a los servicios de información de determinados sectores priorizados y una institución de educación superior. De estas 9 instituciones, 6 han sido analizadas en las tesis de pre y posgrado reflejadas en el acápite anterior, lo que ha podido favorecer el desarrollo de esta función a nivel institucional.

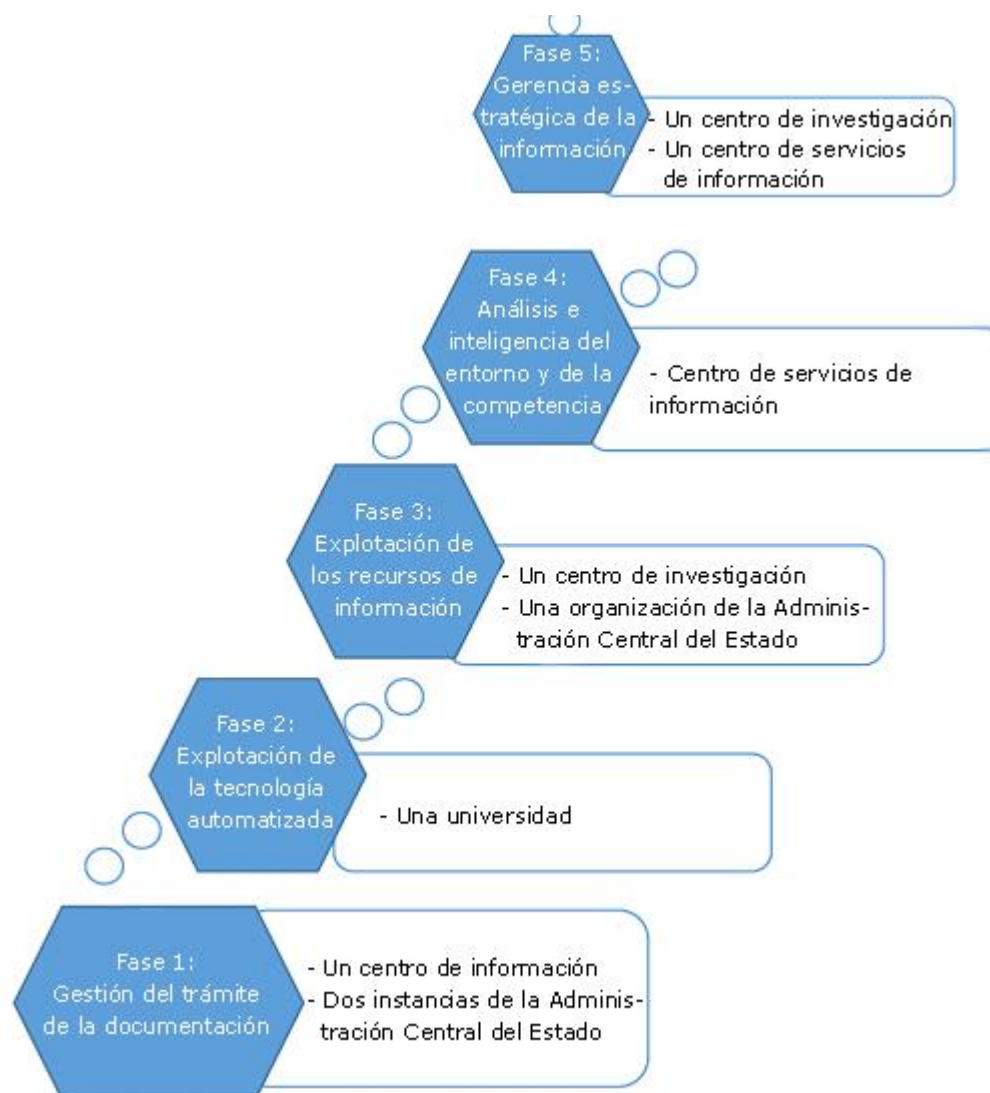
El personal encuestado forma parte del nivel estratégico de cada institución y se encarga de estos procesos en tales entidades; todos son universitarios, con alto nivel profesional (doctores en ciencias en el 77,7 % de los casos, dos másteres y un licenciado); y todos han estudiado elementos de la Gestión de Información a través de cursos de diploma, maestrías y doctorados, en su mayoría impartidos por la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. Asimismo, salvo un caso, presentan publicaciones o ponencias en congresos, eventos, plataformas digitales y simposios sobre el tema de Gestión de Información, incluyendo la vigilancia, los flujos de Información, auditorías e información para la toma de decisiones.

El 78 % de estas entidades cuentan con la función de Gestión de la Información (GI). Asimismo, las instituciones encuestadas expresan que tienen vacíos de conocimiento vinculados con la gestión documental y archivística, la innovación, el acceso a la información, la creación de nuevo conocimiento y la actualización de las técnicas y herramientas para la Gestión de Información. Según la encuesta, solo una institución declara que no presenta vacíos de conocimiento sobre el tema.

La gran mayoría de las instituciones sitúan a la información en el centro de sus necesidades para elevar su eficacia económica; solo existen dos entidades que no tienen en cuenta esta prioridad; a pesar de haber desarrollado prácticas favorables para la GI, no es posible afirmar que este recurso sea considerado estratégico para los directivos de la institución o por el resto del personal. No existe un sistema integrado de gestión de información, tampoco

políticas, metodologías y sistemas informáticos apropiados para los procesos institucionales. En una institución predomina el manejo de la información económica y financiera, pero existen dificultades para acceder a la generada por otros procesos estratégicos, e incluso en muchos de ellos no está definido adecuadamente el flujo de información. Tampoco cuenta actualmente con una Intranet que permita acceder a la información que requieren sus miembros para ejecutar de forma más efectiva sus funciones y compartirla.

La figura 2 muestra las cinco fases de evolución de la Gestión de Información, ello evidencia en qué fase se encuentra cada entidad encuestada.



**Fig. 2** - Fases en que se encuentra la Gestión de Información en las instituciones encuestadas

Al examinar la presencia de la gestión de información en estas organizaciones, es posible identificar elementos importantes según los niveles que presenta este campo, con énfasis solo en los aspectos más señalados por estas instituciones; es decir, resaltar los indicadores donde más concuerden las organizaciones, teniendo en cuenta cada nivel:

- En el nivel 1, vinculado con la gestión personal de información, los elementos más citados fueron el uso de información y la disseminación y reproducción de la información.
- En el nivel 2, relacionado con la gestión de información operacional, se identifican dos aspectos que sobresalen: la generación de información y la disseminación de la información.
- En el nivel 3, relativo a la gestión de información organizacional, prevalece la educación sobre la información.
- En el nivel 4, propio de la gestión de información corporativa y estratégica, resalta el desarrollo de competencias informacionales.

Estos niveles de la gestión de información evidencian el desarrollo de dicho campo en cada institución, así como su alcance y las funciones que desempeña.

Por otro lado, se refleja que, dentro de estas organizaciones, existen componentes del sistema organizacional identificados como procesos claves tales como:

- Los recursos de información disponibles, la correspondencia con las necesidades, prioridades y objetivos de las estrategias informacionales.
- Las competencias de las personas para usar la información.
- La información necesaria para la seguridad informática.
- La relación con la gestión documental.
- La relación con los proyectos de gestión del conocimiento.

En fin, estos elementos clave permiten determinar algunas relaciones de la gestión de información, por ejemplo, no se trata de gestionar información a nivel operacional, sino de una actividad que rige todo el trabajo informacional en la organización, que apoya a los usuarios. Además, es una actividad llevada a cabo por un personal dedicado y con conocimiento de sus ambientes internos y externos, capacitado en el uso de herramientas

tecnológicas y otros recursos, y que emplea adecuadamente la información para la toma de decisiones.

## Discusión

El análisis efectuado resulta vital para poder proyectar la continuidad del estudio de la disciplina de Gestión Documental, de la Información y del Conocimiento en la Facultad, y contribuirá a la diversificación de los temas futuros, de trabajos de diploma principalmente, orientándolos hacia aquellos contextos menos favorecidos hasta el momento y hacia asuntos que demanden una mayor profundización. Asimismo, permite abrirse paso en determinados aspectos e introducir nuevas aristas. Otro elemento a valorar sería la participación de empresas o instituciones en estos estudios, que puede estar subordinado a su consentimiento para colaborar en investigaciones de esta naturaleza, que contemplan miradas internas de sus procesos.

Los elementos descritos anteriormente se corresponden con los aspectos conceptuales reflejados en la literatura sobre el tema. Evidentemente, la formación profesional de los que participan en este proceso y la asesoría que puedan haber recibido en la etapa de desarrollo de esta función ha sido vital para su concreción.

Estas entidades proyectan de manera positiva la gestión de información, e implementan sus funciones; además existe correspondencia entre objetivos, estrategias y la propia disciplina analizada, reconocen los beneficios que proveen los procesos de gestión de información y reconocen el impacto que tiene. También estas organizaciones presentan un personal capacitado, de alto nivel profesional alcanzado a través de cursos, maestrías, doctorados realizados principalmente en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. Con ello se ponen de manifiesto, una vez más, las aptitudes, conocimientos y principios que la Facultad sede inculca y promueve en cada especialista o estudiante que, de una forma u otra, transita por ella.

Se evidencia lo planteado con relación a la independencia de las fases de desarrollo, al ver que dos instituciones, después de atender la gestión de información estratégica, han comenzado a incursionar en el control de la documentación para elevar sus resultados y minimizar riesgos.

Los elementos analizados muestran el rumbo positivo de la Gestión de Información en la muestra de instituciones estudiadas. Los resultados hacen visible la necesidad de

profundizar en la aplicación de este proceso en las instituciones de Educación Superior, y ello se incluye entre las recomendaciones de este estudio. Ratifican que la extensión de estas aplicaciones hacia otras instituciones, demanda el desarrollo de competencias para enfrentar estas actividades y un nivel de concientización mayor por parte de las autoridades.

## Conclusiones

Los aspectos analizados en este estudio, evidencian un empeño de más de 25 años por investigar estos enfoques de Gestión de Información y obtener mejores resultados en la toma de decisiones y en el empleo de información para los procesos organizacionales. Igualmente, se aprecia el destacado esfuerzo de un grupo significativo de instituciones por incorporar los enfoques de Gestión de Información a su quehacer, lo que ha permitido resultados significativos no solo como experiencia de las aplicaciones de este proceso, sino en el desempeño de sus instituciones. La extensión o ampliación de este camino, exigirá la formación de gestores y, para las nuevas promociones, hacer énfasis en la importancia del manejo de estos enfoques y sus herramientas, que pueden tributar al desempeño ulterior de los profesionales cuando comiencen sus funciones laborales.

A pesar de la situación actual, resultado de la pandemia de COVID 19, estas organizaciones hicieron un notable esfuerzo por apoyar este estudio y compartir sus experiencias.

## Referencias bibliográficas

1. Ponjuán G. La información y el conocimiento como recursos organizacionales en Cuba: algunos aportes sobre este proceso desde la academia. *Bibliotecas An Inv* 2018 [acceso 11/08/2021];14(1):73-81. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/32446/1/06-ART%20REV%202.pdf>
2. Ponjuán G. *Gestión de Información. Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario, Argentina: Nuevo Paradigma; 2004.
3. Barreau DK. Context as a factor in personal information management systems. *J Am Soc. Inf. Sc. Tech.* 1995;46(5):327–39.
4. Moore N. A model of social information need. *J Inf Sci* 2002;8(4):297–303.
5. Bergeron P. Information resources management. *Ann Rev Inf Sci Tech.* 1996;31:263-300.

6. Marchand, DA, Horton FW. Infotrends. Profiting from your Information Resources. New York: Wiley;1986.
7. Ponjuán G. Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional (Segunda ed.). Gijón: TREA; 2007
8. Moreira Delgado M. Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba. S.A. Cienc Inf. 2007;38(3).
9. Barbosa RR, Moreira Sepúlveda MI, Pereira da Costa MU. Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração. Inf. & Soc. Est, João Pessoa. 2009;19(2):13-24.
10. Best DP. The future of information management. Rec. Mngmt J. 2010;20(1):61-71.
11. Starck KR, Varvakis GJ, da Silva EL. Os estilos e os modelos de gestão da informação: alternativas para a tomada de decisão. Biblios. 2013;(52)15.
12. Orna E. Practical information policies (2a. ed.). Londres: Gower Publishing Limited; 1999.
13. Ponjuán G. Introducción a la Gestión de Información. La Habana: Félix Varela; 2012.
14. Cardentey Y. Análisis de la evolución de las investigaciones realizadas desde la docencia sobre gestión de información y el efecto de la formación docente en el trabajo práctico sobre gestión de información que se lleva a cabo en un conjunto de instituciones. [Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Información]: Universidad de La Habana; 2020.

### **Conflicto de intereses**

Las autoras declaran que no existe conflicto de intereses.

### **Contribución de las autoras**

*Conceptualización:* Gloria Ponjuán y Yuliett Cardentey.

*Curación de datos:* Gloria Ponjuán y Yuliett Cardentey.

*Análisis formal:* Gloria Ponjuán y Yuliett Cardentey.

*Investigación:* Gloria Ponjuán y Yuliett Cardentey.

*Metodología:* Gloria Ponjuán.

*Supervisión:* Gloria Ponjuán.

*Redacción-borrador original:* Gloria Ponjuán.

*Redacción-revisión y edición:* Gloria Ponjuán.