

## *Perfil profesional y preparación del gestor de Información en las Organizaciones*

Veerle MINNER VAN NEYGEN\*

Al leer diversos trabajos sobre gestión de la información en las organizaciones, observamos que no existe realmente acuerdo sobre lo que significa gestión de la información ni sobre la figura del gestor de la información, el "information manager", ni sobre cuales son sus funciones. Esta impresión queda corroborada por lo que afirma en un artículo relativamente reciente Sandi Kirkham, sobre la falta de consenso existente acerca del concepto de gestión de la información. Ella se refiere a la variedad de definiciones particulares propuestas por diversos profesionales de la información —desde bibliotecarios hasta informáticos— las cuales no siempre resultan de mucho significado para otros grupos profesionales.

Los autores que tratan el tema 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.

---

\* Profesora Asociada. EUBD. Universidad Complutense

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.

Si cada vez hay mayor conciencia del valor de la información como un recurso dentro de la organización, la gestión de la información —tanto de la interna como de la externa a la organización— deberá permitir un mejor aprovechamiento de tal recurso, y asimismo de los demás recursos, y por tanto afectar a nivel estratégico el funcionamiento de la organización en su conjunto. El papel de la gestión de la información está en optimizar el flujo, control, análisis y síntesis de la información en beneficio de una toma de decisiones más racionales, de un mejor control y de una planificación más efectiva, redundando en una mayor eficiencia del organismo en que se realiza.

Meltzer, citado por Blaise Cronin, llama a la gestión de la información una de las funciones directivas de alto nivel en la empresa, función que consiste en desarrollar procedimientos, políticas y programas para manejar y controlar las exigencias y los recursos informativos. Synott & al., también citados por Cronin, definen así el rol del gestor de información: consiste 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 —el paréntesis es mío—), 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.

Esto nos da una idea de los cometidos que pueda tener asignado un gestor de la información. Si examinamos por otra parte lo que propugnan varios autores como bagaje necesario por un lado para ser documentalista o bibliotecario, y por otro lado para ser gestor de información, vemos que en líneas generales, no hay tantas diferencias. Sin embargo, la gama de funciones a desempeñar parece exigir una preparación más compleja que cualquiera de las dos propuestas por separado, formación que habría de tomar elementos de la de los dos bandos, de forma que se complementen.

Kirkham propugna cuatro áreas principales en la formación del gestor de información: a) cuestiones de organización y gestión, b) sistemas de información, c) tecnología de la información, d) comunicación. El énfasis está en la comprensión de todo lo referente a la organización. Para Cronin, *las habilidades desarrolladas por el information manager* habrían de incluir: perspicacia para los negocios, intuición para la gestión, conocimiento básico de las tecnologías de la información. 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.

Robert Murdick propone unas trayectorias profesionales para llegar a puestos de gestor de información 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.

Para Cronin, las habilidades desarrolladas por el gestor de información habrán de incluir: instinto para los negocios, pericia para la gestión, así como conocimientos técnicos.

John Burch y Gary Grudnitski ven al gestor de información a nivel directivo como un estratega de los negocios con una importante preparación en sistemas de información, habilidoso en la comunicación interpersonal, y que se encuentra cómodo entre ejecutivos y directores, así como en cualquier departamento de la entidad a la que pertenece. Debe entender de múltiples funciones como marketing, fabricación, finanzas, etc..., saber comunicar con el personal a cualquier nivel e informar acerca de las tecnologías que afectan a sus secciones, debe además ayudar a identificar necesidades y prioridades de los departamentos y a planificar sistemas de información estratégica. Sobre todo debe entender la entidad, aunar personas y disciplinas, ceñirse a presupuestos.

En cuanto a los requisitos que debe reunir un buen documentalista/bibliotecario, un estudio realizado por King Research, Inc. identifica numerosos perfiles distintos que corresponden a diversos puestos de trabajo y niveles. José Marie Griffith, de dicha empresa, da una muestra de los requisitos del perfil, o lo que han dado en llamar lista de las competencias (tomadas aquí en el sentido de aquello en lo que uno es competente y definidas como comprendiendo: conocimientos, habilidades y actitudes) que deberían tener los documentalistas de alto nivel de responsabilidad y experiencia. Entre los conocimientos cabe destacar: estructuras, organización, funciones, servicios de los centros de documentación y las bibliotecas, servicios de consulta y sus herramientas, recuperación automatizada de la información, métodos alternativos de organización de la información, organización de materias especiales, métodos de instrucción de usuarios, marketing de los servicios del centro, métodos y técnicas de evaluación, gestión de personal, misión y objetivos así como papel del centro de documentación dentro de la entidad, necesidades de información e intereses de los usuarios. En cuanto a habilidades o capacidades, incluye las de establecer buenas relaciones con los usuarios, comunicar bien tanto oralmente como por escrito, analizar peticiones de información, buscar, reunir, analizar e interpretar datos, realizar búsquedas eficientes, evaluar la información recuperada y asesorar a los usuarios acerca de su pertinencia, adecuarse a las necesidades de la entidad servida, planificar la adquisición de materiales, formar al personal, desarrollar y realizar programas, desarrollar métodos de acceso a materiales suministrados por fuentes externas, tomar decisiones bien informadas y oportunas, aislar y definir problemas, así como desarrollar criterios de acción para su resolución, gestionar el tiempo eficientemente, aplicar destrezas cuantitativas en el manejo del presupuesto, hacer recomendaciones en cuanto a mejoras del sistema, distribuir tareas, desarrollar planes, desarrollar, aplicar y expresar políticas de

gestión tanto de cara a la entidad como de cara al personal, supervisar el personal. Las actitudes y cualidades personales deseables incluirían: disposición para mantenerse al día, para aprender, para ayudar, actitud positiva hacia la profesión y la entidad servida, curiosidad, diplomacia, flexibilidad, etc.

Por otro lado, Patricia Battin sugiere que hay que dar prioridad, en lugar de a las competencias, tal como se hace en las recomendaciones del estudio de King Research, a unas cualificaciones más generales, a la hora de establecer las características o la preparación que han de tener los documentalistas/bibliotecarios de alto nivel. Considera como fundamentales: 1) una habilidad destacada para la solución de problemas, 2) una preparación de primer ciclo en cualquier disciplina, que sea muy rigurosa, además de formación en Documentación, ya que los profesionales de la Información han de ser polifacéticos, 3) habilidades organizativas y de gestión, tanto de personal como de otros recursos, 4) un compromiso intelectual con la profesión. Recomienda que además sean personas que tengan conciencia, entre otras cosas, de lo siguiente: que se trata de una carrera cambiante, que requiere aprender a aprender. Continúa indicando que las personas adecuadas han de poseer un alto grado de flexibilidad y tolerancia hacia la ambigüedad, dotes para la supervisión y capacidad para creativamente en situaciones no exentas de tensión. Además, funciones han de ser capaces de cuestionar postulados, de reunir datos, de resolver conflictos, de actuar con decisión, a veces con atrevimiento, de emitir juicios, de escribir y hablar bien, de comunicar efectivamente con una amplia gama de usuarios, de administrar recursos presupuestarios, de planificar a largo plazo.

Richard Budd coincide con el espíritu de unas antiguas normas de acreditación de centros universitarios para la formación de Documentalistas y Bibliotecarios, que solían exigir de los programas de formación que capacitaran a los estudiantes para lo siguiente: establecer metas, identificar necesidades, analizar problemas, formular soluciones creativas y originales, participar en la planificación, organización, comunicación y administración de programas y servicios para usuarios. Sobre todo, resalta cuán fundamental es que además de saber hacer, sepan pensar.

Todo lo antedicho procura proporcionar una muestra de los elementos que se podrían utilizar para elaborar e intentar definir un perfil profesional del gestor de información y consecuentemente, el tipo de programa que habría de diseñarse para su formación.

Podían servir además como base para una síntesis otros elementos no elaborados aquí, tales como lo que podemos averiguar acerca de la labor desempeñada por los profesionales de la información en su sentido más amplio, a través de estudios como el que desembocó en el informe "The information professional, survey of an emerging field", dirigido por Ant-

hony Debons, o tales como los datos que se puedan extrapolar del estudio que se hiciera de lo que ocurre en diversas instituciones a la hora de contratar personal. Pero, como diría Kipling, esto es otra historia...

### **Bibliografía**

- Battin, Patricia. "Developing University and Research Library Professionals: A Director's Perspective". *American Libraries*, January 1983, pp. 22-25.
- Budd, Richard. A New Library School of Thought. *Library Journal*, may 1, 1992. pp. 44-47.
- Cronn, Blaise. Information Management. *S. Africa Journal of Library and Information Science*, 1985, 53(3): 105-109.
- Graffith, Josè Marie. "Our Competencies Defined: A Progress Report and Sampling". *American Libraries*, Januari 1984, pp. 43-45.
- Kirkham, Sandi. "Customizing Graduate Education for Information Management", *Journal of Education for Library and Information Science*, Summer/Fall 1991, pp. 8-12.
- Matthews, Don. *The Design of the Management Information System*, 2d.ed. New York, Moffat, 1976.
- Meltzer, M.F. *Information, the Ultimate Resource*. New York: Arlington Press, 1981.
- Murdick, Robert. *MIS Concepts and Design*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall, 1986.
- Synott, W.R. and Gruber, W.H. *Information Resources Management: Opportunities and Strategies for the 1980's*. New York, Wiley, 1981.