



UNNE

FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

EL GESTOR EN RECURSOS DE INFORMACIÓN Y EL MERCADO DE TRABAJO

NOVIEMBRE 2004

TESISTA: Berta BONACORSI

Correo electrónico: bbonacorsi@gmail.com

DIRECTOR: Raúl E. MORO

RESISTENCIA - CHACO

RESUMEN

Este estudio está orientado a analizar la existencia de una demanda real y potencial de gestores de información con perfil humanístico y con capacidad de gestionar recursos humanos, tecnológicos, materiales y de información en el mercado laboral actual. Se ha implementado a partir del universo compuesto por 50 organizaciones de servicios, de primer nivel del sector público y privado, localizadas en el área urbana de Resistencia, Chaco. Dadas las características y el número de la población, se recurrió a una muestra dirigida, fijándose el tamaño en un número de 10. La recolección de datos se hizo en forma directa, en entrevistas semiestructuradas a informantes clave, el instrumento utilizado fue un cuestionario, con preguntas del tipo abiertas y cerradas. El objetivo principal de esta investigación es explorar la adecuación de las competencias del profesional de la información, egresado de la Universidad Nacional del Nordeste en un mercado laboral emergente; y específicamente identificar segmentos que tienen necesidad de servicios de gestores en recursos de información. Además de, conocer el perfil profesional y la formación de quienes actualmente brindan servicios en gestión de información. Los resultados obtenidos, permitieron, formular inferencias mediante la identificación de las características del profesional que estará en condiciones de dar respuestas adecuadas a las necesidades del mercado, y comprobar que las habilidades y capacidades que debe reunir este profesional, son coincidentes con las características del Gestor de información egresado de la Universidad Nacional del Nordeste.

Palabras clave: GESTION DE LA INFORMACIÓN. RECURSOS HUMANOS. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. EMPRESAS PRIVADAS. ORGANIZACIONES. MERCADO DE TRABAJO. PROFESIONAL DE LA INFORMACION. INSERCIÓN LABORAL. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE. EGRESADOS

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Estado de la Cuestión

La investigación sobre Universidad, Educación y Trabajo es una línea de estudio de mucha actualidad, la mayoría de ellos tienen un enfoque social, donde se analizan las perspectivas del mercado laboral y las expectativas de los jóvenes egresados, teniendo como marco la crisis de desocupación que atraviesa nuestra sociedad.

Pese a esto, los estudios que vinculan a los egresados de carreras humanísticas, de manera particular el profesional de la información, en relación con su compleja incorporación al mercado de trabajo, es muy escasa.

La revisión bibliográfica efectuada ha permitido observar que en el ámbito nacional, cuando se realiza alguna investigación concerniente al profesional de la información, está referida exclusivamente al trabajo en organizaciones públicas como ser: bibliotecas, archivos, museos y centros de documentación. Los aspectos más recurrentes que se estudian apuntan a la actitud y aptitud que el profesional de la información adopta frente a los cambios, vinculados al desempeño de su función, o con la introducción de las nuevas tecnologías de información. En cuanto a su intervención en otros espacios, no hemos hallado antecedentes. Como si de alguna manera su campo profesional estuviese circunscrito a una Unidad de información.

Para remediar esta carencia y con la intención de contar con conceptos y definiciones de quienes conocen bastante de la cuestión y tienen una mirada más crítica e integral, se revisó la literatura iberoamericana accesible en el tema objeto de estudio, publicada entre los años 1996 y 2003 en la revista Ciencias de la Información, que edita el Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT) de Cuba. Además de una exhaustiva búsqueda on-line y gráfica en las principales publicaciones periódicas del medio.

Indagando en estas fuentes se encontró abundante material procedente de Cuba, Chile, México, Colombia o Estados Unidos donde se han desarrollado estudios que relacionan la actividad de este profesional con enfoques gerenciales dentro de organizaciones de diversa naturaleza; resaltando los aportes al cambio de imagen que esta nueva postura le ha permitido. (Pineda, 2004).

De los estudios hallados realizados en la zona, con referencia a la inclusión de egresados universitarios en el mercado laboral, el interés está centrado en profesionales con alta inserción

laboral en empresas privadas, tales como: ingenieros, contadores y licenciados en sistemas. (Godano, 2004).

Este hecho no es arbitrario, sino que tiene su explicación en la creencia de que los profesionales de ciencias humanísticas -bibliotecarios, archivistas, documentalistas, profesores- están formados tan solo para desarrollarse laboralmente en el sistema público o semipúblico, es decir, dentro de organizaciones del Estado.¹

En la actualidad, debido a la baja retribución salarial y a la desjerarquización de esta profesión, estos sectores estarían buscando nuevas opciones de trabajo en áreas que ofrezcan más posibilidades y alternativas de desarrollo personal y profesional.² (Dirie, 2001)

Esta concepción de la figura del profesional de la información está muy arraigada en nuestro medio, lo cual implicará un doble esfuerzo, para el egresado que quiera generar un espacio donde poder desarrollarse activamente, tendrá por un lado que derribar estos mitos y por el otro propagar sus conocimientos y competencias a la sociedad en general.

1.2. Aproximación al Problema y Objetivos

Desde 1998 en la Facultad de Humanidades, de la Universidad Nacional del Nordeste se dicta la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Información orientada a satisfacer las necesidades del mercado regional, formando profesionales capaces de gestionar información en cualquier ámbito laboral

Los futuros egresados de esta carrera son los Licenciados en Ciencias de la Información, que intentaran incorporarse al mercado de trabajo como gestores de recursos de información, y deberán enfrentar la realidad indiscutible que estamos viviendo; un tiempo en el cual el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, junto a los nuevos paradigmas de producción y servicios, están transformando profundamente aspectos de la vida económica, cultural y social.

¹ Solo basta observar la realidad y apreciar los contextos de trabajo donde desenvuelven actualmente su actividad los profesionales de la información.

² El 72% de los ocupados de este grupo profesional trabaja en la rama instrucción pública, el 12% en servicios (especialmente en servicios comunales), un 7% en el comercio, el 6% en la administración pública y el resto se distribuye en las otras ramas. Como era de esperar más del 90% son asalariados y sólo un 4% trabaja por su cuenta.

Las transformaciones más preocupantes en las referidas áreas son: Estrechamiento y deterioro del mercado y el trabajo. Mayor selectividad y segmentación en el reclutamiento de la mano de obra. Aumento del nivel educativo de la PEA³. Agudización del desempleo. Devaluación de credenciales⁴.

En este contexto el crecimiento e importancia de la industria de la información y del conocimiento, ha impactado fuertemente a las organizaciones tanto públicas como privadas que sufren permanentes readecuaciones, en lo que se refiere a su estructura, como en los tiempos y ritmos de trabajo. Emergen nuevos métodos y relaciones laborales, condiciones de trabajo, niveles de empleo, al mismo tiempo que se crean nuevas ocupaciones, otras nuevas habilidades son demandadas.

Las organizaciones de servicio necesitan ser gestionadas con decisiones adecuadas, que permitan la formación de estrategias en la interacción permanente con la cultura y la estructura. Es la oportunidad que el gestor de la información puede aprovechar, para demostrar sus conocimientos, perfil y competencias resolviendo estos problemas.

El profesional de hoy debe comenzar a administrarse a sí mismo como si él fuera una empresa; como un proveedor más que un empleado, ser capaz de negociar, traducir, interpretar, capacitar, unir y proporcionar servicios. En síntesis, son tres las características básicas: ser empleable-multifuncional, poseer mentalidad de proveedor independiente y además contar con un alto grado de flexibilidad.

Las preguntas claves en estos nuevos escenarios son: *¿Está el profesional de la Ciencia de la Información, egresado de la Universidad Nacional del Nordeste, preparado para responder a la demanda y exigencia del mercado laboral actual?. ¿Cuáles son los requerimientos y condiciones que exige el mercado al profesional en Ciencias de la Información?. ¿Están las organizaciones de servicio dispuestas a aceptar los aportes del gestor de la información?. ¿Qué segmentos del mercado tienen necesidad de servicios de gestores en recursos de información? ¿Cuáles son las competencias y habilidades que más valoran las organizaciones? ¿Cómo es el perfil profesional y la formación de quienes actualmente brindan servicios en gestión de información?*

² Población Económicamente Activa: calculada entre personas de 12 años y más, consideradas como fuerza de trabajo. Sin tener en cuenta a jubilados, estudiantes, amas de casa y niños menores.

³ Problema que se origina por llevar gente experimentada a puestos técnicos menores

La necesidad de dar respuestas a la problemática planteada permitió que un grupo de tesistas coincidiera en el tema central de investigación, que está referido al mercado laboral tradicional y emergente con relación a las competencias y al perfil del profesional de las Ciencias de la Información, estimando la posibilidad de su participación activa.

En este caso en particular el objetivo general que guía la investigación es: ***Explorar la adecuación de las competencias del profesional de la información para insertarse en un mercado laboral emergente.***

En tanto que los objetivos específicos que se desprenden de este general son los siguientes: ***Detectar la demanda real y potencial de los servicios de gestores en recursos de información en el mercado laboral para valorar las posibilidades de inserción en él, del profesional de la Ciencia de la Información.*** Es importante también: ***Identificar segmentos que tienen necesidad de servicios de gestores en recursos de información.*** Además de: ***Conocer el perfil profesional y la formación de quienes actualmente brindan servicios en gestión de información***

1.3. Diseño y Organización de la Exposición

El estudio que me propuse abordar, de corte exploratorio y descriptivo, está orientado a analizar el mercado laboral de Resistencia y la perspectiva de los actores, se ha implementado a partir del universo compuesto por 50 organizaciones de servicios, de primer nivel, localizadas en el área urbana de Resistencia, Chaco, entre las que se cuentan las del sector público y del privado. Dadas las características y el número de la población, se recurrió a una muestra dirigida, fijándose el tamaño en un número de 10.

La atención dentro de las organizaciones de servicios se focalizó en la alta dirección, específicamente a los que desarrollan funciones gerenciales, todos ellos con poder de decisión. Según H, Sampieri, (1991: 231) *“para un determinado diseño de estudio que requiere no tanto de una representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema”*

La recolección de datos se hizo en forma directa, en entrevistas semiestructuradas a informantes claves, y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, con preguntas del tipo abiertas y cerradas, que se completó durante las entrevistas llevadas a cabo in situ de cada organización, constituyéndose cada una de las organizaciones, y cada uno de los sujetos entrevistados en una UA - Unidad de Análisis -.

La base empírica está compuesta por tres niveles a saber: en el nivel superior la organización de servicios y su contexto: estructura, cultura y estrategia, en el nivel de anclaje las competencias y perfil del profesional de la información con relación a la demanda del mercado laboral. En el nivel inferior, los criterios y valores de la alta dirección respecto al gestor de recursos de información y a su propia gestión

En cuanto a las variables, valores e indicadores se cuentan: estructura organizacional, cultura organizacional, estrategia organizacional, organización y valoración de la información, gestión de la organización, competencias requeridas para el Gestor de Información, formación, habilidades, capacidades, actitudes, sexo, edad.

El análisis de resultados obtenidos, permitió formular inferencias mediante la identificación de las características del profesional emergente que estará en condiciones de dar respuestas adecuadas a las necesidades del mercado con relación al trabajo y la gestión de la información, y comprobar si las habilidades y capacidades que debe reunir, detectadas en los resultados de la investigación, son coincidentes con las características del Gestor de información egresado de la Universidad Nacional del Nordeste.

El capítulo II constituye el marco referencial, se inicia con la exposición de la teoría de la información, y definiciones de los conceptos propios de este modelo. Luego se presentan otras líneas teóricas de la que se extraen algunos puntos para orientar la investigación.

En el capítulo III se describirán el diseño metodológico, los métodos e instrumentos de recolección de datos utilizados en el trabajo de campo y los procedimientos de análisis llevados a cabo.

En el capítulo IV están volcados los resultados del análisis de datos. Se los presenta por medio de tablas y cuadros, en forma resumida y organizada según el orden dado a la matriz de datos.

El capítulo V, presenta las principales conclusiones que se obtuvieron, y apreciaciones personales referidas al tema investigado.

CAPITULO II

MARCO CONCEPTUAL

Esta investigación nace en el contexto de una institución académica que trabaja, in extenso de la carrera, con temas orientados dentro de una corriente teórica denominada teoría de la información. Los supuestos de este paradigma constituyen el encuadre que guió este estudio. Los enfoques, proposiciones y conceptos que se utilizaron son lógica y teóricamente compatibles con este encuadre general.

Como ya señalamos, el tema central de investigación está referido al mercado laboral tradicional y emergente, representado en las organizaciones de servicios, con relación a las competencias y al perfil del gestor de recursos de información. Es necesario en este punto desarrollar conceptos y proposiciones que sostengan tanto al diseño como a los objetivos de investigación propuestos.

2.1. Teoría de La Información

Las nuevas ciencias de los sistemas fuera del estado de equilibrio, fundan su génesis en la teoría general de los sistemas de Ludwing von Bertalanffy, la cibernética de Norbert Wiener y la teoría de la información de Claude Shannon. Los conceptos básicos de las ciencias fueron desarrollados en diversos dominios de las ciencias naturales, y sociales, como también en la filosofía. *Estas ciencias, que aparecen casi simultáneamente a mediados del siglo XX, nos dan una visión nueva de la naturaleza de la realidad. En esta visión, el hombre y la sociedad no son extraños en el universo sino que forman parte de la gran cadena de la evolución.* (Laszlo, 1993:135)

Páez Urdaneta define a la información como *“datos o materia informacional relacionada o estructurada de manera actual o potencialmente significativa”* (Urdaneta, citado por Ponjuán Dante, 1997: 21).

Shannon, desarrolla una fórmula que permite medir la información, utiliza para esto una unidad de medida que denomina “bit”⁵. En su perspectiva, lo que mide la información es la dificultad para transmitir los mensajes producidos por una fuente informativa, desde el punto de partida se trata de una lucha a muerte contra la tendencia a la desorganización.

⁵ Dígito binario, abreviado bit (significa pedacito). Con el bit se puede representar cualquier cosa: cantidades, órdenes, letras, palabras y hasta imágenes.

El desarrollo de la teoría de la información dio paso a una nueva revolución. Los economistas hablan de una revolución, similar a las clásicas revoluciones agraria e industrial. Las nuevas reglas son creadas por el conocimiento, el tiempo y la información. La Información pasó a ser considerada un *bien* capaz de generar un *valor*, susceptible de ser *medido*.

2.2. Sociedad de La Información

En los últimos años se está viviendo lo que en la década del 60 algunos autores denominaban sociedad del conocimiento o sociedad de la información. Esto ocurrió debido a la evolución de la sociedad industrial, que producía bienes de consumo, a una sociedad dominada por la información en todas las esferas de la vida humana.

La era industrial se caracterizaba por el uso del capital, el dinero y recursos tangibles. En el presente son la información y el conocimiento los recursos básicos y fundamentales.

Una característica esencial del cambio es la aparición de un nuevo y emergente factor de producción: el conocimiento, que desplaza a la tierra, el trabajo y el capital. (Castells, 1999) *La productividad tiende a concentrarse en el trabajo intelectual y en los servicios*. Se inicia una fuerte migración de las actividades económicas del mundo físico al virtual, a redes interactivas.

Para I. Núñez (1999) *"la sociedad de la información no es algo del futuro sino del presente, la sociedad ha sido definida como una sociedad en la que el desarrollo de los servicios, de la educación, de la cultura y de todas las esferas de las actividades de la vida humana, dependerán de la información que se tenga y una sociedad que necesita que la mitad de la fuerza laboral este dedicada directamente a la gestión de la información. Esa es la sociedad de hoy y aún mas es la sociedad de siempre"*.

En esta nueva sociedad cobran protagonismo las organizaciones que brindan servicios, se comienza a ver que se puede producir de otra manera, se puede administrar de forma diferente, participar de modo más comprometido en la organización.

2.3. Mercado Laboral: Las Organizaciones De Servicios

2.3. a. El Mercado Laboral

Como rasgo principal de esta sociedad podemos señalar el surgimiento de diferentes puestos de trabajo autónomos o asalariados, basados en cuestiones de gerencia, eficiencia y productividad. Asimismo, comenta Hermida, *la preparación para el mundo del trabajo requiere no solo ni principalmente de conocimientos, ideas, destrezas y capacidades formales, sino la formación de disposiciones, actitudes, intereses y pautas de comportamientos que se adecuen a las posibilidades y exigencias de los puestos de trabajo y de su forma de organización en colectivos o instituciones, empresas, administraciones, negocios, servicios.* (Hermida, 1992: 14)

Este conjunto de rasgos típicos de la sociedad de la información, hacen que emerja un nuevo modelo de sujetos que operan en el mercado de trabajo, son los individuos libres que venden su fuerza de trabajo al mercado, que se consolida como única instancia legítima de asignación de recursos, pero también de los lugares en la estructura social.

2.3. b. Las Organizaciones de Servicios

La organización es entendida como: “un conjunto de **personas** que desean alcanzar ciertos **objetivos** basados en **valores** por los cuales se agrupan, respetando una **estructura** formal y utilizando **recursos** para realizar su **actividad**; empleando **tecnología** adecuada teniendo en cuenta las restricciones socioeconómicas del **entorno**”.

Las organizaciones de servicios: Son las que proveen los diferentes servicios que una comunidad necesita, tales como: energía, transporte, educación, dinero, turismo, salud, y otros, algunas pertenecen al estado y otras, al sector privado. En las segundas sus propietarios son particulares que buscan la rentabilidad de su inversión.

En la medida en que los recursos se empleen en función de la organización y bajo principios que aseguren la optimización permanente de su utilización, mejoraran las condiciones de su *gestión* y por ende sus *resultados*.

Por lo tanto en el mercado laboral son las principales demandantes de recursos humanos con formación en las áreas de gestión, dice Ponjuán Dante (1997: 175-184) *es necesario que tengan conocimientos en técnicas de estudio de mercado, estudios de usuarios, técnica de*

muestras y encuestas, marketing, planeamiento estratégico, consultoría o que se ocupen del análisis y síntesis de la información.

A esta altura también se hace necesario definir al concepto gestión como “el *proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización*”. Paul Lazarsfeld por su parte sostiene que: *el concepto de gestión surgió, tal vez, el día en que se observó que dos empresas que se hallasen en idénticas condiciones podían ser dirigidas de forma muy distinta. Este complejo factor que favorece el rendimiento de los hombres y la productividad de los instrumentos de producción recibió el nombre de gestión.* (Boudon y Lazarsfeld: 36).

La gestión de información debe perseguir atender las necesidades de información de los gerentes y elevar sus capacidades informacionales. La gestión de información debe reconocer flujos y fuentes formales e informales tanto internas como externas a la organización.

La revolución de la información, el derrumbe de las grandes ideologías, la globalización de las economías, las comunicaciones que transforma el mundo en una pequeña aldea, son factores que imponen nuevos enfoques en la administración de las organizaciones que deben adecuarse a estos cambios producidos en el medio.

Entre los diversos modelos que aparecen como alternativas, los enfoques participativos de la organización y de la gestión prometen una ventaja competitiva muy superior a la que puede obtenerse mediante la gestión de calidad total u otros sistemas. *Los programas de calidad total representan un paso hacia la participación pero no conducen a una reestructuración radical de toda la organización para generar todas las ventajas competitivas que se producen cuando los empleados poseen mayor información, conocimiento, poder, recompensas.* (Palladino, 1998: 24)

2.4. Administración de los Recursos de Información en las Organizaciones

El nuevo paradigma de la organización y su administración requiere creatividad, coraje, adaptación y progreso en un medio cada vez más cambiante. Los puntos principales de éste enfoque, pueden puntualizarse con las siguientes características:

- El rol de cada miembro de la organización debe estar definido por **su misión** más que por su función. Éste enfoque transforma al que ejecuta el rol de pasivo a un **sujeto activo y creativo**.

- Simplificar las **estructuras** de los organigramas y los procedimientos administrativos. Muchas veces los excesivos requerimientos de notas y circulares escritas obstruyen la dinámica del trabajo.
- Posibilitar la **iniciativa** de los miembros de la organización y anular el conformismo en la gestión. Lo esencial es que todos los sujetos puedan proponer iniciativas, cambios y **estrategias** para mejorar la organización.
- Ayudar a cada miembro de la organización a introducir con más rigor en su metodología, sus gestiones, sus programas, su interacción con los otros. Éste aspecto posibilita que se mejore la calidad del trabajo de un modo **comprometido** por parte de los actores.
- La organización tiene que tener **objetivos claros**, la gestión debe posibilitar apertura. Los objetivos y las reglas de juego deben ser **conocidos por todos**, y cada miembro debe **evaluarse** respecto de ellos.

Este nuevo enfoque coloca a la organización en una posición de **innovación, creatividad y dinamismo**. Por esta razón el ejecutivo y/o directivo tiene que contemplar que se cumplan los puntos siguientes:

- El proyecto total **participativo** de la organización y los programas particulares. Los programas particulares deben ser coherentes con el proyecto total.
- La conducción debe ser democrática, es decir, que hay unicidad de mando pero se permite la autonomía de los miembros de la organización para generar **cambios** positivos para todos.
- La gestión en la organización debe ser coherente. Ello implica coherencia entre los principios democráticos, la diversidad de los miembros y la **participación** de los mismos de modo **activo**.
- El desempeño de cada uno de los roles debe ejecutarse con responsabilidad en función de un **trabajo en equipo**.
- Considerar la **cultura** institucional y vislumbrar su caracterización. Este conocimiento permitirá decidir los cambios necesarios para adecuarse a las necesidades actuales.

Estrategia – Cultura - Estructura: Estos son los tres pilares sobre los cuales hay que trabajar para generar *organizaciones flexibles* con altas posibilidades de responder a un contexto tan cambiante como el actual. Y son pilares que deben ser tenidos en cuenta por el número uno de la organización en forma permanente y muy cuidadosamente. No se “*compran*” con plata. Se van consolidando a través del tiempo y se van reforzando a través del tiempo. Pues son las raíces de las ventajas competitivas dinámicas que la organización tiene. (Hermida, op. cit.).

Como se podrá apreciar más adelante estos conceptos y definiciones son el hilo conductor que articulara el estudio con el otro eje: el gestor en recursos de información y además están contenidos en el diseño del instrumento utilizado en la recolección de datos.

2.5. Gestor de Recursos de Información y la Organización

Horton define el término *recursos de información* de la siguiente manera: “ utilizado en plural, significa todas las herramientas-equipos, suministros, facilidades físicas, personas y otros recursos utilizados por una empresa. También el capital, la inversión y gastos involucrados en proveer los mencionados recursos de apoyo”. (Horton, cit. por P. Dante , 1998)

En tanto dice que la *gestión de los recursos de la información*: “es el proceso dentro del segmento de la gestión de información que sirve al interés corporativo. La GRI persigue asociar la información para beneficio de la organización en su totalidad mediante la explotación, desarrollo y optimización de los recursos de información. Los intereses de la organización generalmente se manifiestan en las metas y objetivos corporativos. Por tanto, la gestión de recursos de información, es el *vínculo* gerencial que conecta los recursos de información corporativos con las metas y objetivos de la organización”. (Horton, ibídem)

Es en este plano donde el papel y la intervención del *gestor de recursos de información* se hace indispensable. Su particular perfil, sus competencias y su espíritu emprendedor, le permitirán a este profesional, desarrollar estrategias que tengan en cuenta la estructura y la cultura de la organización a la que deban prestar servicios, con el objetivo principal de identificar problemas y solucionarlos.

Para Valle Muñoz, (1998): "*El gestor de información se ocupará de la planificación estratégica y la coordinación de todos los recursos relacionados con la información y participará en el diseño e implantación del sistema de información de la organización, a través de la coordinación de todos aquellos departamentos que manejan información. Esa es la labor que tiene encomendada para el siglo XXI y su formación ha de estar en consonancia con esta necesidad potencial que se detecta desde hace algunos años*". Por lo tanto debe trabajar en forma interdisciplinaria, con los otros profesionales que forman parte de la organización, aportando sus conocimientos de organización y gestión de los recursos informativos.

Según Peter Drucker “La principal misión del *gestor de recursos de información* es crear un ambiente en el que el conocimiento y la información disponibles en una organización sean accesibles y puedan ser usados para estimular la innovación y hacer posible mejorar las *decisiones*. La clave estaría en crear una *cultura* en la que ambos elementos se *valoren*, se *compartan* se *gestionen* y *usen eficaz y eficientemente* (Drucker, 1999).

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 del dinero que de ella se deriva*” (Wilson, 1992) es necesario gestionar esa información. -cfr. Drucker-.

Lo anterior anticipa el marco teórico que sustenta la demanda de profesionales altamente capacitados en técnicas diversas y multifunciones, con actitud proactiva, flexible y con gran adaptación al cambio. Son los *nuevos participantes* del mercado laboral, son personas que permanentemente desarrollan habilidades técnicas y profesionales que los hacen empleables y que son capaces de agregar valor en su trabajo. Gente con gran habilidad intelectual, comunicacional y de trabajo en equipo.

2.6. Teoría del Capital Humano

La definición tradicional del capital humano comprende las **habilidades**, el **talento** y los **conocimientos** de un individuo, y desde tiempo atrás los economistas identificaron varios procesos comunes por medio de los cuales se adquiere, como son la **educación formal**, el **entrenamiento en el trabajo** y la **experiencia laboral**. En vista de que es difícil medir las habilidades y el talento de la persona, los economistas han identificado al capital humano analizando solamente sus fuentes de inversión y particularmente la educación. En gran medida, la bibliografía identifica a la educación como un capital humano antes como una fuente del mismo.

Esta teoría se inserta rápidamente en la sociedad de la información por coincidir con los principios sobre la importancia de un nuevo factor de producción: el conocimiento. También se relaciona con la teoría económica según la cual el hombre es un ser racional que toma sus decisiones siempre en función de cálculos deliberados. Como se observa, de acuerdo a estos postulados el desempleo de trabajadores menos calificados es un problema de oferta más que de demanda en el mercado de trabajo, ya que la imposibilidad de dichos trabajadores para encontrar

y permanecer en una ocupación estable y bien remunerada radica en la insuficiente inversión de su propio capital humano.

En general se ha dicho que una persona con más educación gana más, no por sus conocimientos específicos sino porque es más autosuficiente, está más motivada al éxito, tiene más iniciativa en la solución de problemas ofrece mayor adaptabilidad a circunstancias cambiantes y tiene una mayor probabilidad de asumir puestos de responsabilidad.

2.7. Competencias del Profesional de las Ciencias de la Información

Es indispensable en este punto saber cómo es y cuáles son las competencias del profesional de la información egresado de la Universidad Nacional del Nordeste, para así establecer las probabilidades de insertarse con éxito en el mercado laboral de la ciudad de Resistencia.

El diseño curricular de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Información define la formación y el perfil del profesional. Antes de exponerlos, definiremos algunos conceptos con el fin de conocer con mayor profundidad en qué consisten las competencias

Diseño curricular: Es un proyecto de enseñanza-aprendizaje que busca lograr un egresado con perfil y características bien definidos. Es un plan de organización de la formación profesional, en donde se especifican los fines y objetivos educacionales, basándose en el análisis previo, se diseñan los medios, contenidos y procedimientos, y se asignan los recursos humanos, materiales, informativos, temporales y organizativos con la idea de lograr dichos fines.

Perfil: El decreto N° 256/94 del Poder Ejecutivo Nacional define a los efectos legales sobre: “validez nacional”, “perfil”, “alcances” e “incumbencias” de títulos: “...por el perfil debe entenderse el conjunto de los conocimientos y capacidades que cada título acredita y por alcances aquellas actividades para las que resulta competente un profesional en función del perfil del título respectivo: el término incumbencias debe reservarse exclusivamente para aquellas actividades profesionales cuyo ejercicio pudiera comprometer al interés público.

Que el efecto propio de la determinación de perfil y alcances del título es el de acreditar oficialmente la formación académica recibida, (lo definen las universidades); el de las incumbencias, por el interés público comprometido, es el de limitar el ejercicio de las actividades

comprendidas, a quienes acrediten la obtención del título respectivo, como garantía para la sociedad (lo define el Estado)

En primer lugar se mencionará su formación. El egresado de la Licenciatura en Ciencias de la Información, ha cumplido con la aprobación de 36 materias (contando con las optativas) correspondientes a un plan de estudio de cinco niveles. Cada nivel abarca un conjunto de asignaturas realizables en un periodo lectivo: dos semestres o un año de carrera, durante el cual se lo forma tanto en los aspectos técnicos y prácticos de la gestión de recursos de información como así también en los referidos al liderazgo de equipos y dirección de recursos humanos (RRHH). Al finalizar el tercer nivel se le otorga un título intermedio (ciclo de 3 años) que le permite una salida laboral más rápida y tiene un campo de aplicación interesante, en una parte de los alcances del título final, el de Licenciado. Credenciales que pondrá a consideración del mercado.

En cuanto al aspecto humanístico y social, el plan de estudios se orienta a: formar un graduado con aptitudes y actitudes para adaptarse a los cambios de su campo profesional y las condiciones económicas y sociales de su medio, mediante una visión global de su entorno socio-histórico y científico. Estimular, al futuro profesional, en el ejercicio de la reflexión y la crítica, junto con el desarrollo de iniciativas creativas en la solución de problemas profesionales y habilidades en la comunicación oral y escrita.

Si recurrimos a autores especialistas en el tema podemos citar a Masón, que identifica los que a su juicio, constituyen los siete principales profesionales de la información: Contador. Archivista. Bibliotecario. Gerente de registros administrativos. Analista de sistemas de información. Científico de la información. Curador de museos. Haciendo un resumen de las cualidades de la profesión, este autor hace la siguiente descripción:

“... uno de los grandes dotes es el juicio. También posee conocimiento científico y escolarizado acerca de una especialidad temática de interés para sus clientes, y conoce las fuentes y características de tal conocimiento. Debe tener empatía con sus clientes al comprender sus necesidades y estados psicológicos. Es un maestro en la tecnología y en los métodos necesarios para satisfacer las necesidades de la información. Este conocimiento es esencialmente racional y técnico. Todo esto, sólo, no es suficiente, porque enfrenta situaciones únicas, inciertas, equívocas y conflictivas, un profesional de la información sobrepasa su conocimiento técnico y a partir de su experiencia y sabiduría efectúa juicios de aplicación, incluidos los éticos. Todo lo realiza al servicio de sus clientes y de la sociedad en la que vive...” (Masón, cit. por Santos L, 1997).

En segundo lugar, se consideran las competencias que figuran en el diseño curricular de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Información de la Facultad de Humanidades de la Universidad del Nordeste (Diseño Curricular, 1998) a saber:

Identificar, adquirir, organizar, gestionar la recuperación y difusión de la información grabada en cualquier medio (impresa, electrónica, manuscrita) para los usuarios de una institución de información. Diseñar, aprobar y evaluar servicios y sistemas de información. Realizar labores de extensión y orientación en el uso de la información.

Otras competencias serían: crear, organizar y usar archivos de variada naturaleza, producidos u obtenidos por una persona pública o privada en la práctica de su trabajo. Realizar estudios e investigaciones sobre sistemas y servicios de información y documentación. Recolectar, evaluar, analizar, organizar y añadir valor, recuperar y diseminar información dentro de una institución o empresa dada, para posicionarla tácticamente con respecto a sus competidoras. Realizar investigación científica para solucionar problemas de práctica profesional y asesorías en temas del campo disciplinario.

Coincidimos plenamente con lo que expresa Marchiori, (1998) que refleja la evolución del profesional de la información en la siguiente forma: *“Puede decirse que los profesionales de la información contemporáneos han asumido nuevos roles dentro de la sociedad de la información. Hoy pueden mencionarse: Bibliotecarios. Documentalistas. Especialistas en gestión de registros administrativos. Archivistas. Científicos de la información. Gerentes de información. Analistas de sistemas. Consultores. Especialistas en Internet. Generadores de páginas web. Administradores de sitios web. Facilitadores del intercambio electrónico de datos, correo electrónico, etc.”*

En tercer lugar se vincula el perfil, de este profesional, con el paradigma de la ciencia de la información que tiene por objeto de estudio los procesos sociales, culturales, económicos y gerenciales, técnicos, tecnológicos y productivos que intervienen en los flujos de información, sus portadores y las leyes y principios que los rigen. Los intereses y aptitudes que se desean desarrollar en el profesional de la información son: *sentido humanista y espíritu práctico* que orienten el interés por la búsqueda de información y sus fuentes, una firme aptitud para gestionar y planificar estratégicamente recursos y servicios de información, aplicando los principios y criterios de la administración participativa y de esa manera proporcionarle un valor agregado a su intervención.

Peter Drucker dice que los trabajadores del saber que disponen de herramientas intelectuales y de parámetros tales que no dejan de aprender y capturar informaciones para mantenerse siempre en la delantera del mercado laboral. Ya sean obreros, empleados o ejecutivos,

tienen siempre el inconveniente de la elección y la posibilidad de elegir su empleo: no hay ningún riesgo de desempleo para ellos. Su diploma inicial solo tiene una importancia relativa: su capacidad para manejar permanentemente la información y continuar siempre su aprendizaje les permite adaptarse frente al mercado laboral y migrar continuamente hacia la competencia donde la *demanda de las organizaciones es más importante que la oferta*. (Drucker, op. cit.).

Pero más allá de los pergaminos académicos lo fundamental es que sea un *nexo* entre la gente y la información. Los profesionales de la información constituyen el imprescindible puente entre los: suministradores de información, los usuarios de información y las tecnologías de información.

En el próximo capítulo se describirán el diseño metodológico, los métodos e instrumentos de recolección de datos utilizados en el trabajo de campo y los procedimientos de análisis llevados a cabo.

CAPITULO III

ASPECTOS METODOLOGICOS

La Hipótesis Descriptiva

Existe una demanda de gestores de información con perfil humanístico y con capacidad de gestionar recursos humanos, tecnológicos, materiales y de información, que actualmente no esta satisfecha.

3.1. Diseño Metodológico

El diseño metodológico es transeccional descriptivo porque se analiza el mercado en su realidad, en un momento determinado en el tiempo: febrero - mayo de 2004, y describe el comportamiento de las variables en su ambiente natural, en un tiempo dado.

3.2. Tipo de Estudio

Exploratorio-Descriptivo. Es exploratorio porque al revisar la literatura, no se encontró antecedentes que puedan aplicarse a su contexto, las referencias a las que se enfrenta fueron hechos en países muy diferentes desde el punto de vista socioeconómico, sistema de creencias y cultura.

Se explora el fenómeno por medio de entrevistas a los gerentes de las organizaciones, se describe el problema con exactitud y se lo relaciona con diversas variables, la formación con tipo de ocupación, sexo, edad, habilidad y competencias, además de ponerlas en relación con las variables del contexto organizacional.

3.3. Población y Muestra

La población o universo de la investigación esta compuesto por 50 organizaciones de servicios, de primer nivel, localizadas en el área urbana de Resistencia, Chaco, entre las que se cuentan las del sector público y del privado, que tienen como común denominador la necesidad de sistematizar la información para optimizar sus resultados. Dadas las características y el número de la población, se recurrió a una muestra dirigida, fijándose el tamaño en un número de 10.

3.4. Consideraciones Respecto de la Muestra

A fin de llevar a cabo la investigación se delimitó una muestra no probabilística, dirigida de la población, fijándose el tamaño en un número de diez organizaciones consideradas de primera línea en su área.

La muestra no probabilística se consideró la más adecuada pues se trata de un estudio con un diseño de investigación exploratorio de tipo cualitativo donde *el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información y no la cantidad y estandarización* (H. Sampieri, op.cit.).

Se tomaron como sujetos de la investigación a los gerentes del área de gestión de cada una de las organizaciones.

3.5. Criterios de Selección de la Muestra

Las organizaciones fueron seleccionadas, previa clasificación de acuerdo a lo que expresa Hermida, (1992: 52) este propone dos formas: una de acuerdo a categorizaciones empíricas y la otra de acuerdo a características analíticas, efectuado este paso se obtuvieron las siguientes categorías. Según sus actividades, sus fines u objetivos: las organizaciones **de servicios** y de acuerdo a su tipo: las organizaciones **públicas y privadas**. Una vez determinado el tipo y la actividad de las organizaciones se procedió a seleccionar las que mejor se ajustaban a los requerimientos de estudio. De las diez organizaciones inicialmente programadas una sola resultó inabordable por lo que debió ser reemplazada.

Dentro de estas organizaciones de servicios, se entrevistó a personajes claves, situados en la alta dirección, específicamente a los que desarrollan funciones gerenciales, todos ellos con poder de decisión, relacionados con el área de reclutamiento de recursos humanos.

Se necesitaba conocer y analizar actividades, necesidades, valores, expectativas, criterios y perfil gerencial de sujetos con características especiales, tales como: un determinado nivel cultural y social, que ocuparan puestos estratégicos dentro de organizaciones de primer nivel en este caso particular se trata de los gerentes de las organizaciones de servicios.

Seguidamente se nominan, por tipo, las organizaciones que colaboraron, se brindaran datos de la ubicación, todas de la ciudad de Resistencia, además del nombre y cargo de la persona entrevistada, con permiso de los entrevistados.

Públicas

- Dirección de Bibliotecas de la UNNE, sito en Las Heras 727. Entrevistado: Rosario, Ruiz Posse, Jefa de Procesos Técnicos.
- Hospital Central de Odontología, sito en Ameghino 356. Entrevistado: Maytena Vizcaya, Jefa de Clínica.
- Instituto de Desarrollo Urbano y Viviendas, sito en Sarmiento 1855. Entrevistado: Miguel Ángel Coronel. Director de Implementación de Programas Habitacionales.
- ECOM Chaco S.A., sito en Sáenz Peña 360 Entrevistado: Eduardo Erkia. Jefe del Área Desarrollo de Sistemas.

Privadas

- Ediciones Integrales del NE S.A.: Primera Línea, sito en Vedia 59 Entrevistado: Jorge Gil. Jefe de Redacción.
- Panal Construcciones S.R.L., sito en Sarmiento 55. Entrevistado: Mirta Besil. Gerente de Administración y Gestión.
- Cordis: Instituto del Corazón, sito en Pellegrini 673. Entrevistado: Eduardo Ferro. Gerente socio.
- Molinos Río de la Plata, sito en Alvear 3701. Entrevistado: Gustavo A. Merz. Gerente comercial.
- Medios y Comunicación, sito en Remedios de Escalada 656. Entrevistado: Luis Cabral. Director creativo.
- Centro de Aprendizaje Integral, sito en Necochea 552, Entrevistado: Alicia Beatriz Álvarez. Gerente socio.

3.6. Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos

Los métodos de recolección de datos utilizados fueron: entrevistas personales a informantes claves y la observación directa en el lugar de estudio.

La elección de la entrevista semiestructurada a informantes clave, como método de investigación se justifica por el tipo de información que se pretendía recabar, puesto que este tipo de entrevista posee la ventaja de permitir un diálogo más profundo y rico además de presentar los hechos en toda su complejidad, captando no solo las respuestas a los temas elegidos sino también las actitudes, valores, necesidades y formas de pensar de los entrevistados, a veces inaccesible por otras vías. El único problema se originaba al tomar nota, debido al gran número de palabras que era casi imposible registrar en su totalidad, teniendo en cuenta que los entrevistados no quisieron ser grabados.

Se destaca por otra parte que las entrevistas no son excluyentes respecto a las técnicas de observación, ya que ambos procedimientos pueden ser combinados sin ninguna dificultad, muchos de los datos fueron recogidos mediante la observación –reacciones, tono, emociones, actitudes – y no por medio de preguntas.

Como instrumento para recabar los datos se confeccionó un cuestionario con veintiún preguntas abiertas y cerradas, las cuales son de diversos tipos: nominal, ordinal, dicotómicas y de opción múltiple, agrupadas en ocho bloques tituladas: subsistema social, subsistema administrativo, organización de la información, valoración de la información, grado de conocimiento de la figura del gestor, imagen del profesional de la información, perfil del profesional a cargo de la gestión en la organización y evaluación de la gestión. Se presenta en el anexo un modelo del cuestionario utilizado.

Otro de los materiales utilizados fue el diseño curricular de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Información, específicamente el apéndice donde señala aspectos de la formación, características del perfil y además se realiza la enumeración y descripción de competencias, del profesional de la carrera de la Licenciatura en Ciencias de la Información de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste, las cuales se mencionan en el marco teórico de la investigación.

Esta información se tomó de este documento por considerarlo el más apropiado para describir dichas competencias dado que en él se delimitan claramente el perfil y los alcances de la formación, como también las incumbencias y competencias del graduado.

El análisis de esta fuente será utilizado para establecer en la discusión y conclusión las comparaciones con los requerimientos del mercado laboral detectados en la entrevista.

3.7. Acerca del Trabajo de Campo

Para el trabajo de campo no se solicitaron pedidos por escrito, sino que las entrevistas fueron otorgadas luego de un primer contacto informal con allegados o conocidos pertenecientes a la organización.

La recolección de los datos lo realizó la autora sin otra colaboración, asumiendo todos los gastos que ello le demandó.

El tiempo en que se realizó el trabajo se podría decir que comenzó en noviembre de 2003, donde se iniciaron los primeros contactos, pero al estar pasando las organizaciones por el periodo de evaluaciones anuales, balances y otros procesos, no se logró ninguna entrevista. Luego al principiar el año 2004 de nuevo se visitó a las mismas a fin de conseguir entrevistar a los gerentes, esta vez la mayoría estaba de vacaciones o recién se estaba incorporando a sus actividades, por lo tanto tampoco se pudo alcanzar el objetivo.

Fue recién en el periodo marzo- mayo que se concretaron las entrevistas. Toda esa insistencia anterior sirvió para la observación y acercamiento con las distintas personas que componen las organizaciones, las que fueron brindando informes acerca de: la cultura, los valores, a quien identifican como líder, quien o quienes son los que toman decisiones, además de otros detalles. Con este bagaje de información resultó más sencillo concertar la entrevista con la persona apropiada, coordinándose fecha y horarios de la audiencia, creando de esta manera un clima de confianza que facilitó la cooperación por parte de los entrevistados.

Los sujetos entrevistados fueron informados en forma clara y minuciosa de las razones y finalidades de la investigación. Respondieron con gran exhaustividad toda y cada una de las preguntas accediendo a todos los requerimientos solicitados con muy buena disposición y amabilidad, concediendo la autorización para que sus datos personales y las informaciones brindadas fueran mencionados en el presente informe.

3.8. El Cuestionario

Incluyó una presentación donde se mencionan los objetivos, finalidad, tema central de la entrevista y agradecimientos por la colaboración. Los Bloques que conforman el cuestionario son los siguientes:

Bloques I y II

El primer y segundo bloque propician la identificación tanto de la organización como de la persona encargada de responder el cuestionario, a la cual además, se le solicitará mencionar misión, visión, estructura, cultura y personajes claves de la organización.

Bloques III y IV

En el tercer y cuarto bloque se le solicitan los detalles referentes a la organización y valoración de la información, quien la administra y quien la proporciona, como es su perfil, cual es la información más productiva, como la verifica, y si este trabajo con la información está centralizado en un sector específico de la organización, quien lo hace.

Bloques V y VI

Las preguntas de los bloques cinco y seis proporcionan información sobre el grado de conocimiento, que tiene el entrevistado, de la figura del gestor y la imagen del profesional de la información, es decir su conocimiento sobre las tareas que realiza, si en la organización alguien las lleva a cabo, y si fuera necesaria una persona que realice esta tarea que conocimientos, habilidades y capacidades debería presentar.

Bloque VII

En el séptimo bloque las preguntas requieren información sobre las cualidades que posee la persona encargada de la gestión dentro de la organización a la que el entrevistado pertenece, como adquirió sus conocimientos y que pretende obtener mediante su gestión.

Bloque VIII

Las preguntas del octavo y último bloque proponen evaluar la gestión para dar respuesta a: Si está conforme con los resultados, que cambios estaría dispuesto a hacer para mejorarla, si conoce otras formas de gestión, cual son sus recursos más importantes y que agregaría o quitaría en función de optimizar su tarea.

3.9. Matriz de Datos

El sistema de matrices de datos quedó compuesto de los siguientes elementos:

UA I: Mercado Laboral: Organizaciones de Servicios

Variables:

- Estructura organizacional
- Cultura organizacional
- Estrategia organizacional
- Organización y valoración de la información
- Competencias requeridas para el Gestor de Información

UA II: Profesional de la Información

Variables:

- Formación
- Perfil
- Competencias

UA III: Gerentes de las Organizaciones de Servicios

Variables:

- Sexo
- Edad
- Formación
- Perfil
- Competencias
- Gestión de la organización
- Conocimiento de la figura del gestor de la información

3.9. Procedimiento de análisis de los datos

Las preguntas de investigación fueron operacionalizadas en la forma de indicadores y preguntas en un cuestionario de entrevista. El primer paso fue definir conceptualmente las variables teóricas; a continuación, se decidieron los criterios de medición que respondían a los conceptos y marco teórico específico.

El siguiente paso fue elaborar un sistema de categorías estructuradas a lo largo de las dimensiones. Para la primer UA Organizaciones de Servicios, se obtuvo información sobre la estructura organizacional, cultura organizacional, estrategia organizacional, organización y valoración de la información y de las competencias requeridas para el Gestor de Información; por medio de la entrevista con cada gerente de cada organización y también - como se expresó anteriormente - a través de la observación realizada en cada visita previa a la entrevista.

Al momento de analizar, se ordenaron las respuestas agrupándolas según correspondían a cultura, estructura o estrategia y se dispusieron en un cuadro para su mejor interpretación.

Para los datos acerca de la organización y valoración de la información, se elaboraron categorías por: niveles de dirección que la administran, tipos de información y tipos de control. En tanto que para la variable competencias requeridas para el Gestor de Información, se categorizaron las respuestas que presentaban mayor frecuencia de mención y se dispusieron en un cuadro respetando el número de ocurrencias con que se presentaron.

De la segunda UA Profesional de la Información, necesitábamos saber acerca de su formación, perfil y competencias, la estrategia para acceder a esta información se basa en datos secundarios obtenidos de la fuente primaria “Diseño curricular de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Información” de la Facultad de Humanidades de la Universidad del Nordeste, 1998. Los datos obtenidos están extensamente expuestos en el marco conceptual.

Se prefirió esta información dado que respondía a nuestro objeto de estudio: conocer las competencias que le posibilita la carrera al egresado, y finalmente realizar la comparación entre estas y las competencias requeridas por el mercado laboral para el Gestor de recursos de información. Además al no haber egresados de la carrera al momento de la investigación, no era posible indagar a los sujetos mismos.

De la tercera UA Gerentes de las Organizaciones de Servicios se necesitaba obtener información personal como nombre, que si bien no era necesario para el estudio, tenía por finalidad producir en el entrevistado un sentimiento de protagonismo y compromiso con la verdad, se solicitó permiso para difundirlo. Otra variable fue sexo, la información recogida sirvió para determinar si existe predominancia de género en los puestos gerenciales, los datos de la variable edad, permitieron establecer relaciones con el sexo y la formación, que es otra de las variables observadas, y de esta manera acercarnos al perfil del profesional que está a cargo de la gestión. Las variables perfil y competencias - que se dimensionaron en habilidades, capacidades, actitudes, y cualidades - sirvieron para elaborar el cuadro de los requerimientos que demanda el mercado al Gestor de información.

La información referida a la variable gestión de la organización se agrupó tanto en cuadros como en ítems de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados. Esta variable fue dimensionada con el objeto de conocer la ideología de los gerentes - tradicional conservadora o innovadora - y su visión - adonde quiere llegar -. Lo recabado a través de la variable conocimiento de la figura del gestor de la información sirvió para analizar el grado de conocimiento que tienen no solo de aspectos conceptuales, sino de los actitudinales y procedimentales, se utilizó la escala Licker para medir la actitud donde 1 es el valor mínimo y el 5 el valor máximo, esto mismo se usó en la pregunta referida a la importancia de los requisitos para la incorporación.

Se hizo necesario además indagar sobre el conocimiento del profesional egresado de la UNNE los resultados se volcaron en un gráfico para permitir una más clara lectura. Finalmente todas las variables estudiadas se resumieron en un cuadro de distribuciones de frecuencias donde quedaron representados los principales resultados.

En el próximo capítulo se volcaran los resultados del análisis de los datos. Se presentan por medio de tablas y cuadros, en forma resumida y organizada según el orden dado a la matriz de datos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Respetando la estructura dada al sistema de matrices de datos, se llevo a cabo el análisis de cada una de las unidades y al conjunto de variables que la componen. Se presentan los hallazgos recopilados en forma resumida, coherente y organizada a fines de su mejor inclusión en el presente trabajo.

UA I: Mercado Laboral: Organizaciones de Servicios

El primer cuadro que se presenta esta elaborado sobre la base de las representaciones que tienen los entrevistados de la cultura organizacional, estructura organizacional y la estrategia, datos recogidos en los bloques I y II del cuestionario referenciado.

CUADRO N°1: PERFIL DE LAS ORGANIZACIONES

Organizaciones	Cultura	Estructura	Estrategia
CORDIS: Instituto del Corazón	Integridad responsabilidad y respeto	Plana, dos niveles. Flexible	Innovación tecnológica
Dirección de Bibliotecas de la UNNE	Predisposición para la acción	Plana, un nivel. Descentralizada	Flexibilidad a los cambios
ECOM Chaco SA	Autonomía y espíritu empresarial	Alta, tres niveles. Tendiente a descentralizar	Alerta a los cambios. Orientada al cliente
Hospital Central de Odontología	Compromiso con el cliente	Alta, tres niveles. Burocrática Centralizada	Flexibilidad a los cambios
Instituto de Desarrollo Urbano y Viviendas	Integración en unidades	Alta, tres niveles. Centralizada	Orientada a proyectos y programas
Centro de Aprendizaje Integral	Confianza, lealtad, compromiso	Simple ,a nivel superior. Flexible	Diversificación de los servicios
Medios y Comunicación	Fuertes vínculos afectivos, confiabilidad	Plana, dos niveles. Flexible	Innovación tecnológica
Molinos Río de la Plata	Seguridad. Desarrollo personal	Alta. Centralizada. Territorial	Productividad. Orientado al cliente
Panal Construcciones S.R.L.	Confianza, relación familiar, compromiso	Plana, funcional	Compromiso de los Recursos Humanos
Primera Línea	Disponibilidad y organización	Alta, centralizada. Tres niveles	Racionalidad en los recursos

En tanto que los ítems que se indagaron para los bloques III y IV: Organización y Valoración de la información presentan los siguientes resultados:

- La información que más necesitan los gerentes de cada organización es la operativa en un 80%. Los que sintetizan esta información generalmente son los niveles medios de dirección.
- En todas las organizaciones se presenta la misma pauta para administrar la información: la administración interna la realizan los niveles medios de dirección y la externa la administran los niveles altos de dirección. En la única organización que admiten realizar la integración de ambos datos es en ECOM Chaco S.A.
- La información más productiva que reciben regularmente proviene de procesos internos. En esto coinciden en un 90% todas las organizaciones.
- El control de la información está basado en un 50% en la confianza, 40% por el entrecruzamiento de datos y solo el 10% por rutina.
- De todas las organizaciones solo ECOM Chaco S.A. y el Instituto de Desarrollo Urbano y Vivienda cuentan con una Unidad que centraliza toda la información.
- En los casos en que se sintetiza y se integra la información el perfil del profesional que realiza este trabajo reúne las siguientes cualidades: formación universitaria, alta capacitación, dinamismo, flexibilidad.

De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, con referencia a las preguntas de los Bloques 5 y 6, se elaboró la siguiente tabla que resume las habilidades, capacidades y actitudes que requiere el mercado del Gestor. Al tener opción múltiple las respuestas obtenidas superan el cien por cien.

Tabla N°1: Perfil del Gestor de la Información Demandado Por el Mercado

Categorías	Nº de Frecuencias	%
Capacidad de coordinación y comunicación	10	100
Competencia en conocimientos de informática	10	100
Actitud para el cambio	9	90
Integración en el trabajo en equipo	7	70
Destreza operativa	7	70
Capacidad de innovación y creatividad	6	60
Proactividad	6	60
Funcionalidad	5	50
Responsabilidad y honestidad	5	50
Experiencia laboral	5	50

Por medio de esta tabla de frecuencia se intenta representar los principales requerimientos acerca del perfil del Gestor de la Información que la alta dirección de las organizaciones manifestó necesitar.

Tabla N° 2: Principales Destrezas Que las Organizaciones Consideran Imprescindibles En Un Gestor de la Información

Categorías	N° de Frecuencias	%
Conocer la organización, sus recursos y procesos	4	40
Conocer el perfil de la organización, sus objetivos y sus recursos humanos	4	40
Gestionar la información, analizarla y distribuirla	1	10
Pensamiento crítico para desarrollar ideas innovadoras	1	10

UA III: Gerentes de las Organizaciones de Servicios

El cuadro siguiente es la síntesis del estudio, donde están representados los principales resultados de las distintas variables de las UA N°2 que se observaron. Principalmente aportan información acerca del profesional que está a cargo de la gestión en las organizaciones relevadas.

CUADRO N° 2 SINTESIS DE LAS DISTRIBUCIONES DE FRECUENCIAS DE LOS DATOS RECOGIDOS

.....	De los 10 entrevistados 4 son mujeres
	La franja etaria de mayor frecuencia se sitúa entre los 45 y 50 años
	Los 10 tienen título universitario
	Solo 4 manifestaron conocer la existencia de la Lic. en Ciencias de la Información
	Solo 2 señalaron al profesional de la Información como especialista en el área de Gestión
	9 manifestaron tener una actitud positiva frente al gestor de la información
	Sólo 4 mencionaron a los RR.HH. como el recurso más importante dentro de su organización
	Sólo 1 está totalmente conforme con su propia gestión
	8 expresaron como requisito más importante para incorporar un personal: la experiencia y la recomendación
	Los 10 coinciden con “ <i>conocimientos de informática</i> ” entre las habilidades más requeridas para el gestor

La siguiente tabla está relacionada con los datos recogidos en el bloque VII y muestra la formación del profesional que está a cargo de la gestión en las organizaciones y la relación que se establece entre sexo y edad.

Tabla N° 3: Profesional Que Cumple el Rol de Gestor de la Información Según Sexo y Edad

Categorías	Sexo	M		F		N° de frecuencias
	Rango etario	30-40	41-50	30-40	41-50	
Contador		1	2	1	1	5
Analista en sistemas			2			2
Profesional de la información				1	1	2
Licenciado en comunicación social			1			1

Todos los entrevistados manifestaron una actitud positiva frente al Gestor de la información. La pregunta decía exactamente: La Alta Dirección de las nuevas organizaciones consideran imprescindible contar con un Gestor que se encargue de analizar la información (tanto interna como externa) sintetizarla y administrarla dentro de la organización **¿Esta Ud. de acuerdo con esto?**

Tabla N°4: Grado de Aceptación de la Figura del Gestor

%	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
El Gestor de la información es imprescindible	90	10	-	-	-

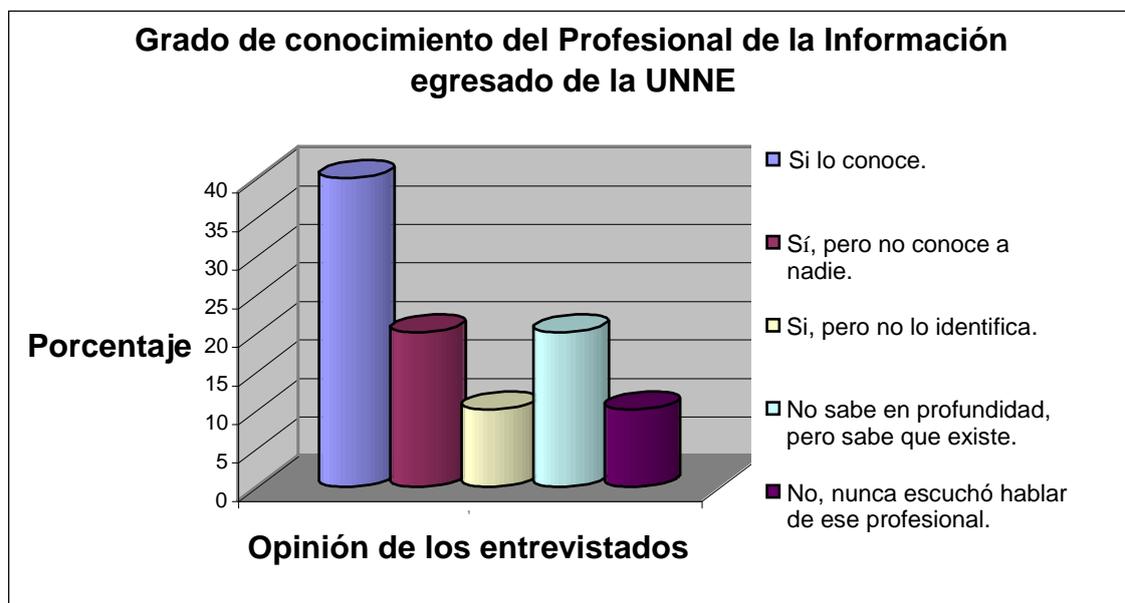
Se presenta seguidamente los resultados de la pregunta N°12, referida al grado de importancia que le asignan los gerentes a los requisitos de incorporación.

La mayoría de los entrevistados (90 %) considera imprescindible la recomendación y la experiencia (80%) para incorporar personal a su organización. Seguido en el grado de importancia (70%) está ubicada la intuición y creatividad. En tanto que títulos y credenciales queda por debajo de éstos en el orden de importancia con 50%.

Tabla N° 6: Grado de Importancia en los Requisitos de Incorporación de RRHH

<i>Requisitos de incorporación</i>	Indispensable	Sumamente importante	Medianamente importante	Poco importante	No se toma en cuenta
Títulos y Credenciales	5	2	3	-	-
Experiencia	8	2	-	-	-
Intuición y Creatividad	7	3	-	-	-
Recomendación	9	1	-	-	-

El gráfico que se presenta a continuación contiene los resultados del interrogante acerca de sí sabían o no de la existencia de la formación de un profesional especialista en información en la UNNE.



En la tabla siguiente se muestra a quien tienen identificado, los Gerentes, como especialistas en información y son los profesionales elegidos a la hora de contratar servicios de terceros.

Tabla N°5: Profesional Elegido Para Tercerizar Servicios de Información

Categorías	N° de Frecuencias	%
Analista en Sistemas	5	50
Profesional informático	2	20
Especialista en documentación con conocimientos de informática	1	10
No sabe	1	10
A cualquiera que sepa comunicar la información	1	10

La presentación siguiente representa el grado de conformidad que tiene el gerente de la organización con su propia gestión.

Tabla N°7 Evaluación de la Gestión

Categorías	N° de Frecuencias	%
Sí está conforme	2	20
No está conforme	8	80

También se le solicita que mencionen las cualidades, que a su criterio poseen, para el puesto de trabajo que desempeñan:

- Entre las destrezas más mencionadas se encuentran: actitud para el cambio en un 100%, y capacidad de coordinación y comunicación en un 90%.
- El total de los entrevistados manifiestan que adquirieron estas destrezas por aprendizaje. Además, 4 de ellos mencionaron la visión personal. Ninguno eligió Ensayo - Error como método.

Las tablas siguientes están dispuestas en ese orden por la relación que presentan, en ambos casos; las preguntas están referidas a la predisposición a los cambios, en que áreas y en qué medida estarían dispuestos a llevarlo a cabo.

Tabla N°8 Cambios Que Estarían Dispuestos a Realizar Para Mejorar Su Gestión

Categorías	N° de Frecuencias	%
Introducir cambios estratégicos	8	80
Cambiar su visión	2	20
No arriesgar y conservar la misma línea administrativa	0	0

Tabla N°9 Área de la Organización Donde les Gustaría Introducir Cambios

Categorías	N° de Frecuencias	%
Estructura	9	90
Cultura	3	30
Estrategias	4	40

Es evidente que donde más les gustaría introducir cambios es en el aspecto estructural (90%) siguiendo en orden la estrategia 40% y por último la cultura.

Hasta aquí la exposición resumida de los datos analizados. En el Capítulo siguiente se expondrán las principales conclusiones que se desprenden de estos resultados.

CAPITULO V

CONCLUSION

Las evidencias recogidas permiten comprobar la hipótesis que se considera al inicio del trabajo. Se puede asegurar que existe una demanda que no está satisfecha, de gestores de información con perfil humanístico con capacidad de gestionar recursos humanos, tecnológicos, materiales y de información.

La actitud positiva manifestada por los gerentes de las organizaciones hacia la figura del Gestor y, el conjunto de habilidades y competencias que requieren, hace que se pueda afirmar que el profesional de la Ciencia de la Información, egresado de la Universidad Nacional del Nordeste, está preparado para responder a la demanda y exigencia de ese mercado.

Si uno se detiene a analizar el perfil y las competencias que demandan los gerentes, detectadas en las entrevistas, y se realiza una comparación con el perfil y las competencias del egresado de la Universidad Nacional del Nordeste, expuestas exhaustivamente en el marco teórico, se puede observar que son coincidentes en un cien por cien.

Por lo tanto, y de acuerdo al perfil de dichos profesionales, son las personas idóneas para: detectar problemas, resolverlos y además gestionar con éxito información en cualquier tipo de soporte y en cualquier ámbito laboral.

Es fuerte el acento que ponen, los gerentes y jefes de área, en las actitudes y comportamiento (creatividad, responsabilidad, honestidad, proactividad, flexibilidad), cuando definen los aspectos que más valoran al momento de contratar personal.

Este aspecto de las competencias, es importante resaltar, coinciden con los requerimientos que solicitan los responsables del área de (RRHH), Recursos Humanos de las principales organizaciones del medio *¿qué es lo que las empresas requieren entonces de las personas, de los profesionales, de todos nosotros? Por lo visto, cada día menos empleado de 9:00 a 6:00 y cada vez más gente que solucione problemas, que agregue valor, que sea capaz de innovar para satisfacer un mercado repleto de buenos productos, precios bajos, buena calidad y sobreoferta* (V. Perez, 2004)

En este trabajo se abordan teorías que tienen orientación hacia los sistemas abiertos. Con las teorías de los sistemas surge la conceptualización de la organización como sistema abierto en interacción con el medio y los subsistemas que la conforman.

Si se analiza a las organizaciones como un sistema o conjunto de valores, creencias, cultura, estrategias, políticas y objetivos y por otro lado a las personas con sus conocimientos habilidades, actitudes, necesidades y expectativas, veremos que el vínculo que les une, que le permite interactuar es el sistema de comunicaciones. Ese sistema es el que trae mayor complicación a los gerentes a la hora de administrar la información.

En su gran mayoría los gerentes entrevistados parecen no tener clara la diferencia entre misión y visión; esta falta de claridad se refleja en un desacertado diseño de estrategia que obstaculiza el logro de objetivos propuestos.

Cabe recordar en forma resumida como Petrella (1996: 149) sintetiza estos principios. Que pretendemos ser: *visión*. Que vamos a hacer: *misión*. En que creemos: *valores*. A quién vamos a ganarle: *objetivos*. Cómo haremos para ganar: *estrategias*. Como puede observarse a pesar de su estrecha relación son esencialmente diferentes.

Las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de la administración pública, tienen estructuras altas con varios niveles jerárquicos, esto refleja la separación entre los niveles que planifican y toman decisiones y las áreas operativas.

En cuanto a las de estructura sencilla, que funcionan en forma tradicional, tienen dificultades para relacionar la estructura con la estrategia, esto se traduce también en problemas para alcanzar los objetivos. (ver cuadro N°1)

Como se aprecia en el cuadro citado, esto implica concretamente la revisión o reformulación de misiones, objetivos y metas en lo estratégico y alinear con los mismos, ajustes en los roles, habilidades y sistemas en las estructuras y por sobre todo, lo más importante poder cambiar o introducir nuevos valores, actitudes y compromisos en lo cultural.

La teoría del comportamiento organizacional y el movimiento del desarrollo organizacional enfatizan la necesidad de flexibilizar la estructura de la organización y la adaptabilidad a los cambios.

Con respecto a la estructura, cultura y estrategia lo que dice Hermida (op. cit.) *Este proceso de cambio, que ha sido muy simplificado en el pasado, y que se supone que se resolvía*

vía la autoridad o vía el manipuleo organizativo se advierte ahora que es la razón y la esencia del nuevo enfoque del Gestor de información.

El gestor de información se ocupará de la planificación estratégica y la coordinación de todos los recursos relacionados con la información y participará en el diseño e implantación del sistema de información de la organización, a través de la coordinación de todos aquellos departamentos que manejan información.

No será tarea sencilla, porque es difícil aceptar las innovaciones que imponen desechar inmediatamente un valor o una práctica tradicional, y adoptar estructuras formales organizadas racionalmente, en particular las organizaciones que pertenecen a centros urbanos pequeños como Resistencia.

Como aspectos positivos se pueden puntualizar: las organizaciones de servicios, en especial las que fueron observadas para este trabajo, de acuerdo a lo que manifiestan sus actuales gerentes, no están conforme con su propia gestión, lo que alienta a pensar que recibirían con agrado propuestas innovadoras, ya que otro elemento detectado es que tienen gran predisposición para los cambios estratégicos.

Señalan entre otras cosas la necesidad de cambiar sus estructuras, y reconocen la importancia de contar con un Gestor en recursos de información dentro de su organización. Están comenzando a comprender que el conocimiento de lo que pasa tanto dentro, como fuera de la organización es clave para obtener resultados positivos, por eso la figura de un responsable de gestionar el conocimiento, con un fuerte perfil humanístico se hace indispensable.

Mucho se habló de él, en los primeros años de la década de los '90, como un gestor de la información y en los primeros del siglo XXI, como gestor del conocimiento, así como sobre sus necesidades: formación, investigación e interdisciplinariedad. La gestión de información debe reconocer flujos y fuentes formales e informales tanto internas como externas a la organización, debe permitir a los gerentes que integren la información a las estrategias del negocio.

La presente investigación aporta gran cantidad de datos referidos a la demanda real y potencial del profesional de la información en el ámbito laboral. Además brinda información substancial sobre las principales características de las organizaciones del medio, en cuanto a estructura, cultura y estrategia. Por su carácter exploratorio es de esperar que en el futuro sirvan como base para el desarrollo de nuevos estudios.

De la información recogida, lo más preocupante para el nuevo profesional es que si bien es cierto que los gerentes reconocen la importancia del Gestor de información para sistematizar su información, describen puntualmente sus funciones y, lo definen prolijamente, tiene muy escaso conocimiento del profesional formado en la Universidad Nacional del Nordeste, por lo tanto, necesita los servicios de este profesional pero no sabe quién es, ni dónde buscarlo.

En tanto a la cuestión que priorizan factores relacionales y experiencia antes que la formación, el argumento más repetido es que no desestiman la formación institucional que pueda tener el candidato, sino que al nuevo profesional por lo general le falta práctica, tanto en el conocimiento de la realidad del mercado laboral como conocer el funcionamiento particular de las organizaciones; por lo tanto, prefieren al experimentado o recomendado.

Las organizaciones públicas y las privadas están demandando profesionales que sepan diseñar e implementar sus sistemas de información, con el fin de mejorar su funcionamiento, facilitar la toma de decisiones por parte de la dirección y, en fin, poder obtener mayores beneficios; algunos empresarios incluso requieren documentalistas que puedan dar respuesta a problemas tales como: engorrosos archivos o desactualizadas bases de datos.

Esta necesidad potencial que se detecta nos lleva a plantear la siguiente conclusión: existe un mercado potencial que aún está sin explotar, ni los empresarios conocen realmente los beneficios que estos profesionales de la información pueden dar a sus organizaciones, ni los profesionales, ni sus asociaciones han realizado acciones suficientes para esa concienciación, pero la necesidad está ahí y habrá que sacarle partido. La Administración Pública y, en mayor medida, las empresas privadas no son conscientes de la importancia de la gestión de la información para el logro de sus objetivos. De ahí la necesidad de encauzar acciones para lograr la concreción de ese mercado laboral potencial.

La oportunidad está ahí, no se la debe dejar pasar. En esta carrera se prepara al futuro egresado para liderar, para producir cambios que mejoren el funcionamiento de las organizaciones, para que sepan administrar y comunicar información de manera eficaz y eficiente, y esto es justamente lo que exige el mercado.

La eficacia de la gestión de información puede medirse por el grado en que las organizaciones generen innovaciones o conocimientos. Estos nuevos participantes que demanda el mercado son los que deberán trabajar para la empresa, son personas que permanentemente

desarrollan habilidades técnicas y profesionales que los hacen empleables y que son capaces de agregar valor en su trabajo. Gente con más habilidad intelectual, comunicacional y de trabajo en equipo.

Estas pautas del párrafo anterior, son las que permiten establecer que el profesional de la información egresado de la Universidad Nacional del Nordeste, tiene probabilidades de insertarse con éxito en el mercado laboral de la ciudad de Resistencia.

El consejo que leí días pasados en una columna de opinión me hizo reflexionar sobre una realidad que se ha instalado en nuestro medio, el economista pronunció una advertencia a los que están buscando insertarse laboralmente:

... “Cuando busques trabajo en una empresa, desarrolla habilidades, productos y servicios, véndelos en el mercado abierto y tendrás trabajo toda tu vida”...

Coincido plenamente con esa opinión ya que el trabajo como lo concebían generaciones pasadas hoy ya no existe, no se puede esperar que vengan a golpear tu puerta para ofrecerte un trabajo, tampoco basta con “conseguir” un lugar y contentarse con permanecer.

Las empresas compran ahora el resultado de tu tiempo, no tu tiempo, por lo tanto, si dejas de agregar valor te cambian. La idea entonces es mejorar la versión de uno mismo, de uno como producto, ver qué voy a ofrecer a mi empresa, cuál es el valor agregado que voy a dar para que mi organización me siga considerando rentable.

Para que el profesional de la información se convierta, en esta sociedad, en ese alguien que orienta las tendencias, que forma hábitos, que transmite conocimientos, es necesario que a la par practique la ética y la honradez en su actuación. Por tanto, no debe ofrecer una falsa imagen de sus capacidades sino que debe mantenerse actualizado, actuar en defensa de los intereses de su profesión, cooperar con sus colegas y entregar el mejor servicio posible.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- ANDER EGG, Ezequiel. Técnica de Investigación Social, México: Humanitas, 1969.
- BARANGER, Denis. Construcción y análisis de datos: Una introducción al uso de técnicas en la investigación social, Posadas: Universitaria / Cátedra 1992, 160 p.
- DAY, Robert A. Cómo escribir y publicar trabajos científicos, 2a ed. Washington D.C. : OPS, c1995, 234 p.
- GALTUNG, Johan. Teoría y métodos de la Investigación Social, trad. Edmundo Fenenzolinda Faivovich, 5a ed., Bs. As. : Eudeba, 1978, Tomo I, 205 p.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la Investigación, México: McGraw-Hill, 1996, 505 p.
- HORTON, Paul B.; Horton, Robert L. Introducción a la Sociología 4a ed., Bs. As. : El Ateneo, 1992, 176 p.
- KREIMERMAN, Norma. Métodos de investigación para tesis y trabajos semestrales. 3a. ed., México : Trillas, 1990. 131 pp.
- MORA Y ARAUJO, Manuel, y otros. El análisis de datos en la Investigación Social, Bs. As.: Nueva Visión, 1968, 86 p.
- POPPER, Karl R. La lógica de la Investigación científica, Madrid : Tecnos, 1980.
- ROJAS SORIANO, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales, 18ª ed, México : Plaza y Valdés, 1996, 302 p.
- SABINO, Carlos. Como hacer una tesis : Guía para elaborar y redactar trabajos científicos, 4a ed., Caracas : Panapo ; Humanitas, 1985.
- SABINO, Carlos. El proceso de investigación, Bs. As. : Lumen – Humanitas, 240 p.
- SAMAJA, Juan. Epistemología y Metodología: elementos para una teoría de la investigación científica. 3a. ed. Buenos Aires: Eudeba, 1995, 414 pp.
- SERAFINI, María Teresa. Cómo redactar un tema: didáctica de la escritura. México : Paidós 1995, 256 pp.
- SIERRA BRAVO, Restituto. Técnicas de Investigación Social : Teoría y Ejercicios, 9a ed, Madrid : Paraninfo, 1994, 714 p.
- TABORGA, Huáscar. Como hacer una tesis, México: Grijalbo, 1992, 220 p.

BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA

- AAKER, David A. Investigación de mercados. México : McGraw-Hill, 1989.
- ATHERTON, Pauline. Manual para sistemas y servicios de información, Montevideo : Unesco, 1978.
- BOUDON, R. y LAZARFELD, Paul. Metodología de las ciencias sociales. (s.l.) : Laia, (s.f.), p.36.
- CASTELLS, Manuel. La era de la información. milenio. Madrid : Alianza, 1999
- DIRIE, Cristina La profesión docente en el mercado de trabajo actual. [On-line] <http://amersurweblaboral//htm>.
- DRUCKER, Peter. Dirección de instituciones sin fines de lucro, Buenos Aires : El Ateneo, 1999.
- La administración en época de grandes cambios, Buenos Aires : Sudamericana, 1996
- FERNÁNDEZ AQUINO, Liliana. El desafío del marketing en la gestión actual de las unidades de información. En: Ciencias de la Información vol. 28. Nº 3, 1997 pp. 185-197.
- Una reflexión en teoría al reposicionamiento del sector de información. En: Ciencias de la Información vol. 28. Nº 1, 1997 pp. 37-41.
- GODANO, Alcides, Los Universitarios y el Mercado de Trabajo : Crónica de una relación Compleja, Corrientes : Eudene, 2004.
- GÓMEZ WONG, Sandra. Gerencia de Recursos de información : Una nueva herramienta al alcance del profesional de la información. En: Ciencias de la Información vol. 28. Nº 1, 1997 pp. 27-32.
- GUERRERO RAMOS, Liliana ; Hernández López, María Teresa. De la gerencia de información a la inteligencia social. En: Ciencias de la Información vol. 28. Nº 4, 1997 pp. 199-205.
- KOTLER, Philip. Dirección de Marketing, México : Pearson Educación, 2001
- LASZLO ERVIN. La gran bifurcación: crisis y oportunidad, anticipación del nuevo paradigma que está tomando forma. Barcelona : Gedesia, 1993 172 p.
- PALLADINO, Enrique y Palladino Leandro. Administración Organizacional, Buenos Aires: Espacio, 1998, 157p.
- PETRELLA, Ricardo. Los límites a la competitividad, Buenos Aires : Sudamericana, 1996, 211 p.

PINEDA, Juan Manuel. El nuevo perfil profesional del bibliotecario de cara al nuevo milenio. . [On-line]. Dirección URL <http://juanmanuelpineda.tripod.com.ar/biblio>.

PONJUAN DANTE, Gloria. El desarrollo del profesional en ciencias de la información y sus aportes al cambio. En: Ciencias de la Información vol. 28. Nº 1, 1997 pp. 127-138.

----- Gestión de Información en la Organización : Principios, Conceptos y Aplicaciones, Santiago de Chile : CECAPI, 1998, 222 p.

----- Ser o parecer : reflexiones en torno a la imagen del profesional de la Información. En: Ciencias de la Información v.28. n3, 1997 pp. 175-184.

SANTOS LABOURDETTE, María Cristina.. Ser o no ser : el líder en el entorno informacional. Un primer acercamiento. En: Ciencias de la Información vol. 28. Nº 4, 1997 pp. 199/205.

SOLANA, Ricardo F. Administración de organizaciones : En el umbral del tercer milenio, Buenos Aires : Ediciones Interoceánicas, 1998, 502 p.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE; FACULTAD DE HUMANIDADES.
Resistencia: Diseño Curricular de la Carrera Licenciatura en Ciencias de la Información.
1998.

VALLE MUÑOZ, Cruz. El papel del gestor de la información en las organizaciones a las puertas del siglo XXI. http://fesabid.98floridaUni.es/comunicaciones/y_munyo.htm