

MEMORIA DEL

**ECIM** 2019

ENCUENTRO DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR

**ICCIM**

1º CONGRESO DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR

**"INSTITUCIONES, SERVICIOS Y FLUJOS DE INFORMACIÓN  
Y CONOCIMIENTO PARA IMPULSAR EL DESARROLLO  
SOSTENIBLE EN REALIDADES DIVERSAS"**

**del 26 al 28 de junio**

**Resistencia | Chaco | Argentina**

**Departamento de  
Ciencias de la Información**

# Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del Mercosur

*Compilado por:*  
Rocío Laura Aguirre y Aníbal Salvador Bejarano

*Colaboración:*  
Natalia Vanesa Brites

*Diseño:*  
Matías Nelson Astorga Zalazar

*Departamento de Ciencias de la Información  
Facultad de Humanidades  
Universidad Nacional del Nordeste*

*Resistencia, 2021*

### Catalogación según registro ISBN

Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del Mercosur :  
Resistencia, Chaco, Argentina, 26 al 28 de junio de 2019 / Abeil Coelho-  
Júnior [et al.] ; compilado por Rocío Laura Aguirre ; Aníbal Salvador  
Bejarano ; Natalia Vanesa Britez ; coordinación general de Aníbal Salvador  
Bejarano. - 1a ed. compendiada. - Resistencia : Universidad Nacional del  
Nordeste. Facultad de Humanidades, 2021.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-3619-59-5

1. Ciencias de la Información. 2. Congreso. 3. Mercosur. I. Coelho-Júnior,  
Abeil. II. Aguirre, Rocío Laura, comp. III. Bejarano, Aníbal Salvador, comp.  
IV. Britez, Natalia Vanesa, comp.

CDD 020.982

### Catalogación propia

Congreso de Ciencias de la Información del MERCOSUR (1º : 2019 jun. 26-  
28 : Resistencia, Chaco, Argentina)

Memoria del Primer Congreso de Ciencias de la Información del  
Mercosur [recurso electrónico] / [comp.] Rocío Laura Aguirre, Aníbal  
Salvador Bejarano; [colab.] Natalia Vanesa Britez; diseño Matías Nelson  
Astorga Zalazar. – Datos electrónicos (1 archivo). – Resistencia [Argentina]:  
Departamento Ciencias de la Información, FaHUM-UNNE, 2021. –

En línea: <http://ecim.unne.edu.ar/>

ISBN: 978-987-3619-59-5



ISBN 978-987-3619-59-5



## Comité científico

Coordinadora: Ana Delia Ruzich (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Adelaida del Carmen Gómez Geneiro (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Agustina Gaona Villanueva (Universidad Nacional de Asunción - Paraguay)

Ana Delia Ruzich (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Ángela Itatí Gauna (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Aníbal Salvador Bejarano (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Belarmina Benítez de Vendrell (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Berta Bonacorsi (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Blanca Estela Dieringer (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Carmen Silva (Universidad Nacional de Buenos Aires - Argentina)

Claudia Alejandra Soria Ojeda (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Cristina Castelló (Universidad Autónoma de Entre Ríos - Argentina)

Débora Solange Saldívar (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Emilas Lebus (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Gabriela Barrios (Universidad Nacional del Nordeste)

Gustavo Liberatore (Universidad Nacional de Mar del Plata - Argentina)

Gustavo Simón (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Jaquelina Escalante (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Josefina Guadalupe Cargnel (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Juan Pablo Gorostiaga (Universidad Nacional de La Rioja - Argentina)

Marcela Redchuk (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María del Carmen Monzón (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María del Pilar Salas (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

María Laura Rosas Rossi (Universidad de la República - Uruguay)

Marta Isabel Fernández (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Mirta Juana Miranda (Universidad Nacional de Misiones - Argentina)

Natalia Vanesa Britez (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Patricia Pujalte (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Paulina Szafran (Universidad de la República - Uruguay)

Raúl Eduardo Moro (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Rocío Laura Aguirre (Universidad Nacional del Nordeste)

Sandra Miguel (Universidad Nacional de La Plata - Argentina)

Sergio Luis Ojeda (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

Silvano Benito Moya (Universidad Nacional de Córdoba - Argentina)

Silvia Biale (Universidad Autónoma de Entre Ríos)

Silvia León (Universidad Nacional de Asunción - Paraguay)

Silvia Mateo (Universidad Nacional de Córdoba - Argentina)

Willans García (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

William Barbosa Vianna (Universidad Federal de Santa Catarina- Brasil)

Yanet Fuster (Universidad de la República - Uruguay)

Zaira Regina Zafalon (Universidade Federal de São Carlos - Brasil)

## Comité organizador

Coordinadora: Lisandra Fabiola Silva (Universidad Nacional del Nordeste - Argentina)

### Docentes

Alicia Bettina Palavecino

Ángela Itatí Gauna

Arnaldo Hernández Núñez

Blanca Estela Dieringer

Carlos Alfredo Prieto

Carolina Ileana Vargas

Claudia Alejandra Soria Ojeda

Diego Sebastián Latorre

Gladys Beatriz Castillo

Gladys Josefina Gómez

Jimena Gusberti

Juan Carlos Barrios

Lorena Orcoia

Marcela Nancy Salto

María del Carmen Monzón

María Gabriela Barrios

Marta Isabel Fernández

Natalia Vanesa Britez

Nora Alejandra Ojeda

Raúl Eduardo Moro

Rocío Laura Aguirre

Washington Osvaldo Sosa

Willans Julio Edgardo García

### No docentes:

Carolina Servin

Gabriela Matteucci

Juan H. Codutti

Luis Paniagua

Manuel Acuña

Matías Astorga Zalazar

### Estudiantes:

Coordinadora: Johanna Ávalos

Carlos Alberto Socha

Guillermo Martínez

Hugo Javier Maidana

María Fernanda Blanco

Vanesa Liliana Encina

### Profesionales:

César Alfredo Obez

(Técnico Museólogo - Chaco)

Myriam Gómez Román

(Licenciada en Ciencias de la

Información - Corrientes)

## Contenido

<b>Presentación .....</b>	<b>5</b>
<b>Eje temático: Alfabetización informacional en contextos globales Alfabetización informacional en contextos globales y locales de gobierno y ciudadanía digital / Coordinadora de mesa: Gilda R. Romero.....</b>	<b>7</b>
Lei brasileira de acesso à informação: um marco à cidadania e governança estatal / Zeny Duarte & Bruno Oliveira dos Santos.....	7
Políticas institucionales de acceso abierto para publicaciones de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Una experiencia colaborativa / Alejandra Marcela Nardi.....	25
Propuesta de diseño de sistema de información para la investigación para el Centro de Recursos de Información para el Deporte Cubano / Alejandro Medina González & Sheyla Romero Arteaga.....	38
Investigadores del nordeste argentino en redes sociales académicas: Resultados preliminares / María Eugenia Gómez .....	56
<b>Eje temático: Profesionales y unidades de información en la socialización del conocimiento / Coordinadora de mesa: Magalí Rosina Stafulki .....</b>	<b>69</b>
Nivel de profesionalización de trabajadores en bibliotecas centenarias de Corrientes / María del Pilar Salas & Nora Alejandra Ojeda .....	69
Representación y valorización de las colecciones bibliográficas del Archivo General Dr. Héctor José Bóo, Provincia de Corrientes, Argentina / Adelaida del Carmen Gómez Geneiro, Virginia Celeste Sandoval & Jorge Arrael Soto Burgos.....	84
Expurgo de documentos en bibliotecas populares de la ciudad de Corrientes durante el período 2014/2015 / Jorge Arrael Soto Burgos .....	97
<b>Eje temático: Experiencias innovadoras exitosas en unidades de información: innovación en procesos y servicios / Coordinadora de mesa: Silvia Mateo .....</b>	<b>111</b>
Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia (Resistencia, Chaco): análisis del espacio, el mobiliario y colecciones centenarias / María del Pilar Salas, Esther Pintos, Valeria Navarro, María Paula Rolón & Iris Rohrmann.....	111
Tipologías documentales que intervienen en los procesos de gestión institucional en las escuelas de nivel primario de la ciudad de Resistencia (Chaco, Argentina) / Ana Delia Ruzich, Sergio Luis Ojeda, Gladys Beatriz Castillo, Mauricio David Álvarez & María Julia Speranza .....	124
Uma abordagem rápida e eficiente de descrição arquivística / Elias de Oliveira, Abeil Coelho-Junior, Lucas Bertonecello de Andrade & Marcos Alécio Spalenza .....	137
La gestión documental vinculada con alumnos y docentes en las escuelas de nivel primario de la ciudad de Resistencia (Chaco) / Gladys Josefina Gómez, Rocío Laura Aguirre, Natalia V. Britez, Marcela N. Salto & Fernanda Frasson Martendal .....	152
Diagnóstico de las colecciones fotográficas en las Bibliotecas Populares de Misiones / Débora Solange Saldivar, Victoria Carolina Groschopf, Paula Mariana Wurm & Eliana Noemí Rodríguez .....	168

**Eje temático: Tecnologías, tendencias y prácticas de mercado y formación: el surgimiento de nuevos nichos profesionales en ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Débora Solange Saldivar ..... 183**

Perfil profesional del Licenciado en Ciencias de la Información e inserción laboral en el ámbito privado en la ciudad de Resistencia – Chaco, período 2014-2016 / Mauro Ariel Sosa ..... 183

A liderança como competência essencial para profissionais da Biblioteconomia: uma análise à luz dos estilos de liderança de Goleman e do Código de Ética Profissional / Maralyza Pinheiro & Daniela Spudeit ..... 197

Modelos conceituais da IFLA e sua influência no RDA: um olhar sobre o LRM e o Project RDA 3R / Raildo de Sousa Machado & Zaira Regina Zafalon ..... 207

Virtualización del Programa Archivística: experiencia en la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia / Ana María Tangarife Patiño & Fabián Orlando Baena Henao ..... 221

**Eje temático: Gestión de la ciencia, la tecnología y la innovación en procesos, servicios y productos de información / Coordinador de mesa: Washington Osvaldo Sosa ..... 227**

La gestión documental en los Institutos de Educación Superior de la provincia del Chaco: un análisis del Reglamento Orgánico Marco (ROM) / Fernanda Frasson Martendal & Ana Delia Ruzich ..... 227

Digitalização de documentos: soluções de qualidade para acervos arquivísticos / Pablo Soledade & Zeny Duarte ..... 240

Colecciones fotográficas en las Bibliotecas Populares de Misiones. Acciones cooperativas para su tratamiento y difusión / Mirta Juana Miranda, Marlene Bar, Mabel Fleitas & Lorena Beatriz Leguizamón ..... 254

Design de um Arquivo Digital de Partituras Musicais / Abeil Coelho-Júnior, Joyce Dias de Souza, Matheus Nogueira, Lucas Bertonecello de Andrade & Elias de Oliveira . 268

La evaluación de las producciones científicas en ciencias humanas y sociales, en contextos institucionales de la región NEA / Emilas Darlene Carmen Lebus, Berta Griselda Bonacorsi, Jorge Orlando Codutti, Adelaida del Carmen Gómez Geneiro & María del Carmen Monzón ..... 280

**Eje temático: La organización de recursos de información: nuevos contextos y estándares / Coordinadora de mesa: Alicia Bettina Palavecino ..... 295**

La pragmática de codificación de historias clínicas del paciente (The pragmatics of coding of the patient's records) / Virginia Bentes Pinto, Odete Máyra Mesquita Sales & Camila Regina de Oliveira Rabelo ..... 295

Metadados de distintivos escoteiros e a perspectiva da memória institucional / Thais Ariane Amorim Correia & Zaira Regina Zafalon ..... 304

Tratamento documental de quadrinhos eróticos: análise de catecismos e hentais / Etefania Cristina Pavarina & Zaira Regina Zafalon ..... 321

Los marcos legales aplicados a la gestión documental en los establecimientos educacionales del nivel primario de la provincia del Chaco (Argentina) / Anibal Salvador Bejarano, Marta Isabel Fernández, Hugo Raúl Robledo & Sandra Elisabeth Sotelo ..... 335

El cofre de los intelectos, Open Access de tesis de grado, postgrado y de investigaciones del CONES – Paraguay / Luciana Dalila Coronel Chávez..... 349

**Eje temático: Otras temáticas innovadoras vinculadas con el campo de las ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Ramona Faustina Medina ..... 368**

El uso de la Información para la calidad de vida. Entre flores y lectura - Proyecto de extensión / Fabiola Silva, Magalí Stafulki, Mariela Minig & Raúl Moro ..... 368

Intersecciones conceptuales sobre el lenguaje, entre la Bibliotecología y la Lingüística / Carlos Gustavo Simón & Silvina Amelia Piccioni ..... 379

La inclusión de softwares libres online para el desarrollo de habilidades comunicativas del Portugués LE en alumnos de la Licenciatura en Turismo de la UNNE (Argentina) / Marcela Alicia Redchuk & Jucilene de Melo Santos ..... 388

**Eje temático: Gestión de la información y del conocimiento, vigilancia tecnológica e inteligencia empresarial para la economía de mercado y el desarrollo sostenible / Coordinador de mesa: Raúl Eduardo Moro ..... 398**

Sistema de Gestión del Patrimonio: balance de aplicación y usos / María Gabriela Barrios & Ernesto Flores..... 398

Calidad en la gestión documental: Líneas Base y Norma ISO 30300 / Carolina I. Vargas & Gilda R. Romero ..... 411

Gestión de la Información en las Organizaciones para la toma de decisiones gerenciales / Carolina Ileana Vargas & Claudia Alejandra Soria Ojeda..... 422

Curso-taller en gestión de la información académica, científica y tecnológica para la comunidad académica de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, UNaM / Marlene Bar & Débora Solange Saldivar..... 433

**Eje temático: Fundamentos teóricos y metodológicos de las ciencias de la información / Coordinadora de mesa: Adelaida Gómez Geneiro ..... 442**

¿Bibliotecología latinoamericana o bibliotecología en Latinoamérica?: una mirada reflexiva del programa de la cátedra Recursos de Información y Servicios Bibliotecarios I del Departamento de Bibliotecología de la FHCS-UNaM / Máxima Aideé Benitez & Julio Cesar Carrizo..... 442

Aportes de la Ética a la educación en el contexto de la biblioteca escolar / María Elena Radici & María del Carmen Monzón..... 454

Realidades diversas & problemas comunes ¿Qué, dónde, cómo, entre quiénes y para qué se produce en ciencias sociales y humanas? / Luis Justo Le Gall & Belarmina Benitez de Vendrell..... 467

**Eje temático: Estudios cuantitativos y cualitativos para la evaluación de la ciencia y la tecnología: estándares, métodos y herramientas para la utilización de la información métrica en forma responsable y con impacto social / Coordinadora de mesa: Natalia Vanesa Britz..... 479**

Los rankings de universidades / Rubén Alberto Morenate & Oscar Alberto Estigarribia ..... 479

Bibliotecas universitarias como socios estratégicos en la evaluación de la investigación académica: Caso de éxito del servicio de bibliometría del Sistema de Bibliotecas UC / Denise Depoortere & Patricio Cortés..... 490

Elección de indicadores para estudio bibliométrico en la FHyCS-UNaM / Máxima Aideé Benitez, Julio Cesar Carrizo, Natalia Vanesa Nestasio & Héctor Abel Bareiro .....	504
Una experiencia de migración entre repositorios de la UNaM / Horacio Roque Picaza, Susana Eunice Jaroszczuk & Nélide Elba García .....	512
<b>Eje temático: Experiencias innovadoras en la formación de profesionales de la información / Coordinador de mesa: Sergio Luis Ojeda .....</b>	<b>527</b>
Experiencias y prácticas de alumnos avanzados de las carreras de Bibliotecología de la FHyCS-UNaM: Construcción de la Biblioteca Especializada del Programa de Semiótica / Cristian A. Cabrera & Milva E. Cantoni .....	527
Didácticas en Entornos Virtuales para el Aprendizaje: el caso de la Bibliotecología / Rubén Gonzalo Cabral .....	536
Integración pedagógica del conocimiento teórico-práctico de habilidades informacionales e investigativas en los estudiantes de Licenciatura en Teología de la Pontificia Universidad Católica de Chile / José Antonio Anguita González & Fray Paulo López Soto o.s.a .....	545
<b>Índice de autores .....</b>	<b>560</b>

- García Alcina, M. (2013). La serie de normas ISO 30300 y otros productos ISO de gestión de documentos. *Revista Española de Documentación Científica*, 36(1): enc001. Recuperado el 13 de enero de 2019 de <http://redc.revistas.csic.es>
- Cantú Delgado, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. 3a Ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2006. ISBN: 970-10-5816-X.
- ISO (2011). *ISO 30300: 2011 – Sistema Gestión Documental*. Traducción oficial en español. Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza.
- Piattini, M.; Garcia Rubio, F.; Caballero, I. (2007). *Calidad de Sistemas Informáticos*. RA-MA S.A. ISBN 84-7897-734-1.
- Valderrama, M.A. (2016). *La gestión de documentos como estrategia empresarial*. Recuperado el 13 de enero de 2019 de <https://portal.aenormas.aenor.com/revista/pdf/may16/26may16.pdf>

## Gestión de la Información en las Organizaciones para la toma de decisiones gerenciales

Carolina Ileana Vargas & Claudia Alejandra Soria Ojeda

[ingcivargas@gmail.com](mailto:ingcivargas@gmail.com), [claudia.soriaojeda@gmail.com](mailto:claudia.soriaojeda@gmail.com)

Departamento de Ciencias de la Información, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste (UNNE)

### Resumen

Para las empresas, la gestión de la información es el proceso de obtener, analizar y procesar información que sirva para la toma de decisiones de los niveles gerenciales, convirtiéndose ese proceso en una forma de generar valor y riqueza para la organización. En ese contexto, es importante identificar métodos y tecnologías para gestionar información interna y externa de la organización en cada uno de los procesos gerenciales. Es por ello que se presentan conceptos básicos sobre métodos y tecnologías para gestionar información interna y externa de la organización en cada uno de los procesos gerenciales, conformándose en un avance del marco teórico del Proyecto de Investigación denominado “Las representaciones sociales sobre la gestión de la información que poseen los gerentes de empresas situadas en el Gran Resistencia y en la ciudad de Corrientes”.

**Palabras clave:** Gestión de la información / Información / Organización / Decisión / Gerentes

### Origen de la Gestión de la Información

Los orígenes de la gestión de información se remite a la década de 1960 cuando surge la Information Science en los Estados Unidos y su primera definición aparece en las conferencias celebradas en 1961 y 1962, en el Georgia Institute of Technology. Uno de los más representativos es Borko (1968, pp.3-5), quien define la Information Science como una:

ciencia interdisciplinaria que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, las fuerzas que gobiernan el flujo y el

uso de la información, y las técnicas, manuales y mecánicas, del proceso informativo para su eficaz almacenamiento, recuperación y disseminación, que incluye un nivel teórico, de ciencia pura, junto a un nivel operativo de ciencia aplicada, en el que están presentes todas las disciplinas relacionadas con la Bibliotecología y la Ciencia de la Información: Archivística, Biblioteconomía y Documentación.

Es en la década de 1980, cuando se considera el surgimiento en el ámbito de la información de la gestión de información o Information Management, considerada una nueva aplicación práctica de la Information Science o Ciencia de la Información y aunque posee elementos en común con el resto de las disciplinas afines, Bibliotecología, Documentación, Archivística, Biblioteconomía, no debe confundirse con ninguna de ellas. Este nuevo marco, requiere de un profesional con responsabilidades en el diseño y desarrollo de los sistemas de información en las organizaciones ya que según Faire-Wesseis (1997), la gestión del recurso información se trata de una revolución basada en la información, porque los avances tecnológicos actuales permiten procesar, almacenar, recuperar y comunicar información en cualquiera de sus formas -voz, textos, imágenes- sin importar la distancia, el tiempo o su volumen.

La disciplina referida tiene su origen en los debates del Congreso Norteamericano, cuando se aprueba la Paper Work Reduction Act (1980) que responde a la necesidad de reducir los trámites burocráticos y el papeleo existente en la administración norteamericana. Aparece entonces la gerencia de recursos de información, cuyo propósito era “ofrecer mecanismos que permitieran a la organización, adquirir, producir y transmitir, al menor costo posible, datos e información con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización”.

Y es por eso que a partir de este momento, se considera a la información como un recurso importante para la consecución de los objetivos de cualquier organización y debe administrarse con criterios de economía y eficacia.

De acuerdo con Torricella Morales, Lee Tenorio & Carbonell De La Fé (2008), en la década de 1990 la aparición de Internet provoca un impulso para el fenómeno de la explosión de la información. Esta situación, unida al progresivo desarrollo tecnológico, conlleva que desempeño de las organizaciones de hoy, inmersas en la sociedad de la

información y del conocimiento está, en gran medida, determinado por su capacidad para crear valor por medio de la solución de los retos que plantea el entorno, mediante la identificación y perfeccionamiento de los flujos de información útiles, que aportan valores a sus decisiones y quehaceres cotidianos, es decir, mediante la gestión de la información y el conocimiento.

### **Conceptos fundamentales de Gestión de la Información**

La información es considerada un recurso trascendental para la sociedad, ya que se utiliza para soportar un hecho, transmitir conocimiento y comunicarse. En el contexto empresarial u organizacional, constituye un recurso decisivo que puede determinar el éxito de una organización siempre y cuando se gestione de manera eficiente.

De acuerdo a lo expresado por Ponjuán (2003), la gestión de la información es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico, la gestión del ciclo de vida de este recurso y se desarrolla en cualquier organización, en particular, también se desarrolla las, llamadas unidades de información.

Según Manso Rodríguez (2008, p.60), la gestión de la información es “el conjunto de las actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, de manera adecuada, la información que se produce o se recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad”. Consiguientemente, la gestión de información involucra la planificación, organización y control de la información en una organización; una adecuada gestión de información posibilita transmitir y desarrollar conocimientos, entonces, la frase clave en una institución de la información es gestión de información.

Es decir que la gestión de la información reúne los factores que en cualquier organización interactúan con diferentes actitudes, intereses y expectativas, para acceder y usar productos y servicios de la información y Rowley (1998), plantea que “el propósito de la gestión de información es promover la eficacia organizacional al elevar las potencialidades de la organización para cumplir con las demandas del ambiente interno y externo en condiciones tanto dinámicas como estables”.

Para Fairer-Wessels (1997), la gestión de información es vista como la planificación, organización, dirección y control de la información dentro de un sistema abierto (por ejemplo la organización) lo cual significa que gestionar la información es integrar en la organización un conjunto de instancias que incluye cómo la información se adquiere, registra, almacena, distribuye y usa; cómo el personal designado maneja y hace llegar la información a los usuarios directos; cómo las personas usan la información, desarrollan habilidades informativas y se convierten en divulgadores de la misma.

Mientras que Woodman (1998, p. 54), considera que “la gestión de información es todo lo que tiene que ver con obtener la información correcta, en la forma adecuada, para la persona indicada, al costo correcto, en el momento oportuno, en el lugar indicado, para tomar la acción precisa”.

Según Solórzano (1999, p.211), se puede entender por gestión de información: “el conjunto de acciones proyectadas y ejecutadas -apoyadas en el sistema de información- para formalizar, estructurar e impulsar la aplicación del recurso información en aras de apoyar la productividad y, por tanto, hacer competitivo un negocio o una empresa en un entorno cada vez más basado en productos y servicios de información”.

Por consiguiente, la gestión de información desempeña una importante función en estos procesos integrados y estructurados para el desarrollo de las acciones de una organización. Actualmente, el éxito de la empresa no depende únicamente de cómo maneje sus activos materiales, sino también de la gestión de los recursos de información.

Se concluye entonces que estos autores coinciden en que la gestión de información proporciona la información adecuada para la persona que lo necesita, en el momento que lo necesita, al mejor precio posible para toma la mejor de las decisiones mediante mecanismos que permitan a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización.

La información que requiere la organización procede de los ámbitos interno, externo y corporativo:

- Información interna. La producida en la actividad cotidiana de la institución

- Información externa. La adquirida por la institución para disponer de información sobre los temas de su interés
- Información corporativa o pública. La que la institución emite al exterior

Las funciones de la Gestión Información comprenderían:

- Determinar las necesidades de información en correspondencia a sus funciones y actividades
- Mejorar de los canales de comunicación y acceso a la información
- Mejorar de los procesos informativos
- Emplear eficientemente los recursos

En este contexto, la información es considerada un recurso, un producto y un activo. La información como recurso tiene un coste y debe tener un rendimiento. La información como producto deberá tener unas exigencias de calidad. La información como activo implica una dimensión contable: puede generar por sí misma beneficios en el mediano y largo plazo; y una dimensión de seguridad: implica, además esquemas de protección frente a cualquier situación que suponga un riesgo o la exponga a una amenaza.

### **Flujo de la información y sistema de información**

Toda actividad organizacional genera información, la que es requerida por determinados destinatarios (usuarios, a partir de aquí) para utilizarla. Es decir, que la información transita, se mueve, fluye entre distintas personas, áreas internas, y hacia el exterior de la organización

En una organización ese tránsito recibe el nombre de flujo de la información, y refleja la forma en que pasa de un sector a otro de la misma.

El verdadero valor y uso de la información se manifiesta cuando es compartida con los clientes/usuarios adecuadamente, lo que coadyuvará a que puedan ejecutar decisiones y resolver diferentes problemáticas. Dentro del proceso de gestión de información y también en otros procesos del sistema organizacional, los flujos de la información son pasos importantes, e incluyen actividades específicas y sus secuencias, subprocesos, la secuencia de toma de decisiones, etc. Poder representar el flujo de información de un

sistema, nos permite plasmar en un modelo lógico los procesos, independientemente de las restricciones del entorno. (Saunders Vázquez, 2011).

Una eficaz gestión de la información exige no sólo conocer las fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual en el manejo de información y el flujo de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos (Ponjuán Dante, 2004).

Dentro de los principios de la gestión de información, el conocimiento de los procesos informacionales asegura la estabilidad del sistema y la precisión del control de la información (Ponjuán Dante, 2004).

Respecto de los sistemas de información, innumerables son las definiciones sobre los mismos. Muchos los definen desde punto de vista informático, poniendo énfasis en las operaciones de captura, almacenamiento y procesamiento de los datos. Andreu, Ricart y Valor (1996) definen a un sistema de información como

el conjunto formal de procesos que opera con un conjunto estructurado de datos de acuerdo a las necesidades que una organización, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha organización y para las actividades de dirección de control correspondientes, apoyando al menos en parte, la toma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de acuerdo con su estrategia.

Rescatamos este concepto pues es el más adecuado para observar que en el contexto de la gestión de la información, los sistemas de información son el conjunto organizado de aplicaciones de negocios, procesos organizacionales, tecnologías informáticas y de comunicación y responsabilidades orgánicas dispuestos en términos del flujo de la información que requiere la organización.

Toman relevancia en este trabajo, los sistemas de información que operan en el entorno decisonal, es decir, los que dan apoyo a los gerentes en sus procesos de administrar.

## **Gestión de la información en los procesos gerenciales: métodos y sistemas de información de apoyo**

Sin ser el objetivo del presente profundizar en los procesos gerenciales, indicamos los mismos de acuerdo con la teoría neoclásica de administración.

a) Los procesos gerenciales. (Chiavenato, 2013).

- i)* Planeación: Formular objetivos y determinar medios para alcanzarlos
- ii)* Organización: Diseñar el trabajo; asignar los recursos y coordinar las actividades.
- iii)* Dirección: Designar personas, dirigir sus actividades, motivarlas, liderarlas, y comunicarles.
- iv)* Control: Monitorear las actividades y corregir los desvíos.

b) El proceso de toma de decisiones.

Decisión es el proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que la - persona deberá seguir. (Chiavenato, 2013).

Toda decisión involucra seis elementos y sigue un proceso (método) para obtenerla:

*i) Elementos:*

1. Tomador de decisiones. Es la persona que elige una opción entre varias alternativas futuras de acción.
2. Objetivos. Son los objetivos que el tomador de decisión pretende alcanzar con sus acciones.
3. Preferencias. Son los criterios que el tomador de decisión utiliza para hacer su elección.
4. Estrategia. Es el curso de acción que el tomador de decisión escoge para alcanzar sus objetivos. La organización como un sistema de decisiones. El curso de acción es el camino seleccionado y depende de los recursos de que se puede disponer.

5. Situación. Son los aspectos del ambiente que involucra al que toma la decisión, algunos de ellos fuera de su control, conocimiento o comprensión y que afectan su elección,
6. Resultado. Es la consecuencia o resultante de una cierta estrategia.

#### *ii) Proceso de decisión*

El proceso de decisión es complejo y depende de las características personales del tomador de decisiones, de la situación en que está involucrado y de la forma en cómo percibe la situación. El proceso de decisión exige siete etapas:

1. Percepción de la situación "que involucra algún: problema.
2. Análisis y definición del problema.
3. Definición de los objetivos.
4. Búsqueda de alternativas de solución o de cursos de acción.
5. Evaluación y comparación de las alternativas.
6. Selección de la alternativa más adecuada al alcance de los objetivos.
7. Implementación de la alternativa seleccionada.

#### *c) Niveles de decisión*

Uno de los roles más importantes Henry Mintzberg atribuyó en la década de los '60 a los gerentes, es el rol decisorio o "papeles decisorios que refieren a cómo utiliza el administrador la información en la toma de decisiones, incluyen eventos y situaciones en que debe elegir o seleccionar. Estos papeles requieren conocimientos, habilidades humanas y conceptuales". (Chiavenato, 2013)

Los autores coinciden en que hay tres niveles de decisión, que se correlacionan con los tres niveles de gerenciamiento que hay en la estructura genérica de una organización.

- Nivel Superior o Alta Gerencia: es la responsable de las decisiones estratégicas. Debe pensar en los factores externos, (mercado, competencia, etc). Toma decisiones en base a un análisis estratégico y conceptual.
- Nivel Medio. o Gerencia Media: es responsable de las decisiones tácticas, es decir, de poner en práctica las políticas de la organización y equilibra la demanda

del gerente y los trabajadores. Posee conocimiento especializado en determinada área (generalmente funcional) de gestión.

- **Nivel Operativo o Gerencia de Primera Línea:** es la responsable de las decisiones operativas, es decir, sobre las tareas y procesos, y ejercen supervisión directo sobre el personal operativo. Sus responsabilidades son restringidas a la actividad, proceso o equipo de trabajo a su cargo.

A modo de síntesis, presentamos un cuadro de los métodos de gestión, flujo de información requerida, tipos de sistemas de información y funciones gerenciales apoyadas por los mismos.

	<b>Métodos de gestión</b>	<b>Flujo de información que deben dar soporte/sistemas de información asociados</b>	<b>Apoyo en</b>
Alta gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis estratégico</li> <li>● Prospectiva</li> <li>● Inteligencia estratégica</li> </ul>	<p>Obtener información del entorno; Incorporar datos sobre eventos críticos del entorno; brindar modelos de decisión basados en el perfil del tomador de decisiones; brindar modelos de aprendizaje organizacional.</p> <p><b>Sistemas asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema Estratégico o de Apoyo a los Ejecutivos (ESS)</li> <li>● Sistemas expertos</li> <li>● Vigilancia tecnológica</li> <li>● Bussiness Intelligence</li> <li>● Sistemas de administración basada en la relación con los cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planificación estratégica</li> <li>● Control estratégico</li> </ul>

<p>Gerencias Media</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio y modelado de procesos.</li> <li>• Presupuestación.</li> <li>• Técnicas de cálculo de inversión.</li> </ul>	<p>Integración de información sobre las operaciones internas de la empresa y de los recursos aplicados. Asignación y ejecución del presupuesto.</p> <p>Rendimiento de las inversiones. Síntesis de los resultados de las diferentes operaciones/áreas funcionales: contables, de producción.</p> <p><b>Sistemas asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información Gerencial-(MIS)</li> <li>• sistema de apoyo a la toma de decisiones (DSS)</li> <li>• Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración por objetivos.</li> <li>• Planificación y control funcionales.</li> <li>• Gestión de los recursos y de las inversiones</li> </ul>
<p>Gerencia de Primera Línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de operaciones.</li> <li>• Estudio de métodos.</li> <li>• Diagramas de Pert.</li> </ul>	<p>Dar soporte a los flujos de las actividades básicas y de los sistemas de trabajo por medio de la recopilación, selección y manipulación de datos esencialmente primarios.</p> <p><b>Sistemas asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas para el procesamiento de las transacciones (TPS – Transaction Processing Systems)</li> <li>• Sistemas para el Trabajador del Conocimiento (KWS- Knowledge Worker Systems)</li> <li>• Sistemas para la Automatización de la Oficina (OAS – Office Automation Systems)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijación de métodos y organización del trabajo.</li> <li>• Programación de actividades.</li> <li>• Control de calidad</li> <li>• Control de productividad</li> <li>• Medición de la eficiencia.</li> </ul>

Cuadro sinóptico de flujos y sistemas según los niveles de decisión gerenciales (elaboración propia)

## Conclusión

La información es un activo estratégico fundamental y cumple un rol vital para el desarrollo de una organización de excelencia ya que sin información, y sin gestión de la misma es imposible que los gerentes puedan administrar, tomar decisiones adecuadas, trazar las políticas y diseñar los procesos de la organización.

La gestión de información tiene como propósito fundamental el uso adecuado de la información que una organización requiere para su mejor funcionamiento por lo que su interés se centra en el modo en que interviene en los procesos estratégicos y productivos,

como también en aquellos recursos de la organización que permiten su adecuado uso y tratamiento.

Las empresas, por tanto, necesitan definir sistemas de información acordes a sus flujos de información, para obtener el mayor valor posible de sus activos de información asegurando la coherencia entre las formas de gestión de la información y las tecnologías de la información que le dan soporte.

### **Bibliografía**

- Álvarez, Héctor “Principios de Administración”. Editorial Ediciones Eudecor. 2<sup>o</sup> edición. 2000. Córdoba.
- Andreu, Rafael; Ricart, Joan y Valor, Josep. “Estrategia y Sistemas de Información”. Editorial McGraw Hill. 2<sup>a</sup> edición. 1996. España.
- Arevalo, Alonso (2007). Gestión de la información, gestión de contenidos y conocimiento. Salamanca: SIOU. Facultad de Traducción y Documentación.
- Borko, H. (1968). Information Science: What is it? American Documentation, v.19, n.1, p.3-5.
- Chiavenato, Idalberto. Introducción a la TEoría GEneral de la Administración. 8va edición. McGraw-Hill. 2013. México. ISBN: 9786071509802. ISBN ebook: 9781456239183.
- Faire-Wesseis, F. A. (1997). Information Management Education: towards a Holistic Perspective” Souht African Journal of Library and Information Sciencie
- Laudon, K. y Laudon, J. “Sistemas de Información Gerencial”. Ed. Prentice Hall 6<sup>a</sup> edición. 2000. México. p.36-50
- Manso Rodríguez, R. A. (mayo-agosto 2008). Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. Ciencias de la Información, Vol 39, No.2: 60.
- Ponjuán Dante, G. (1998). Gestión de Información en la Organización (Principios, conceptos y aplicaciones). Santiago de Chile: CECAP, 1998. Universidad de Chile.
- Rowley, J., (1998). “Towards a Framework for información Management”, International Journal of information Management.
- Saunders Vázquez, Anaely. Propuesta de bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la Dirección de Energía Renovable del MINBAS. ISBN- 13: 978-84-15547-44-0. La Habana. 2011. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/indice.htm>
- Suárez Alfonso, A., Cruz Rodríguez, I., & Pérez Macías, Y. (2015). La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 7 (3). pp. 72-79. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

- Torricella Morales, R., Lee Tenorio, F., & Carbonell De La Fé, S. (2008). infotecnología: la cultura informacional para el trabajo en la web. Ciudad de La Habana.
- White, M., (1985). Inteligente Management Information Mangement In large Organization. En: Cronin, B. Information Management from Strategies to Action. Londo: ASLIB.
- Woodman, L. (1998). Information Mangement In large Organizations. En: Cronin, B., Information Management from Strategies to action / B. Croin ed. London: ASLIB, 1985. p. 95 Citado por: Ponjuán, G. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. CECAPI, Chile.

## **Curso-taller en gestión de la información académica, científica y tecnológica para la comunidad académica de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, UNaM**

Marlene Bar & Débora Solange Saldivar

[barmarlene@gmail.com](mailto:barmarlene@gmail.com), [deborasolangesaldivar@gmail.com](mailto:deborasolangesaldivar@gmail.com)

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Misiones (UNaM)

### **Resumen**

Este trabajo presenta la experiencia de extensión universitaria del curso-taller “GESTION DE INFORMACION ACADEMICA, CIENTIFICA Y TECNOLOGICA: estrategias para la búsqueda, recuperación, evaluación y organización”, aprobado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales por Resolución nº 289/2018. Se enmarca en el Programa de Extensión del Departamento de Bibliotecología (2018-2019) y se realiza con la finalidad de contribuir con la comunidad académica en brindarles las herramientas y metodologías necesarias para el acceso, selección de fuentes de información académica, científica y tecnológica en distintos soportes y medios en que se presentan; desarrollar habilidades de búsqueda para lograr efectivos resultados en la recuperación de información.

Se explicita la metodología aplicada (materiales y recursos), los contenidos abordados y la dinámica de trabajo elegida para el desarrollo del proyecto y el proceso de evaluación aplicado. Se comparten reflexiones y propuestas derivadas de la comunicación con los participantes de este curso taller en relación a herramientas y tecnologías más adecuadas para sus actividades académicas.

A modo de conclusión, se mencionan los resultados logrados y los desafíos en llevar adelante este trabajo.

**Palabras clave:** Formación de Usuarios de Información Académica Científica / Gestión de la Información / Extensión Universitaria / Bibliotecología / FHyCS / UNaM / Misiones

### **Introducción**

Actualmente, vivimos un momento histórico de mucha turbulencia y cambios de paradigmas provocados por el continuo avance de la ciencia y la tecnología. Más aún, nos encontramos en un mundo dónde la calidad de la información que recibimos influye en gran manera sobre nuestras elecciones y acciones subsiguientes, incluyendo nuestra