

ÍNDICE TEMA 2. EL VALOR DE LA INFORMACIÓN.

1. <u>EL VALOR DE LA INFORMACIÓN</u>	2
--	---

1. EL VALOR DE LA INFORMACIÓN

[Volver al índice](#)

Cada vez más la información es considerada como un activo de la organización que debe ser gestionado como cualquier otro recurso, es decir, al cual es posible asignar unos costes y del cual se derivan unos beneficios concretos.

Esta cuestión, sin embargo, es compleja y ha generado interesantes discusiones entre expertos:

- Por un lado, es cierto que las peculiares características de la información la hacen difícilmente cuantificable: resulta problemático evaluar su importancia ya que se trata de un activo "intangible" que, en consecuencia, no aparece contemplado en los balances financieros de las empresas como sucede con el capital, los bienes de equipo, los locales o las personas.
- Por otro lado, también es evidente que la información debe gestionarse (se le han de aplicar técnicas de planificación, organización y control) como se hace con los recursos económicos, materiales y humanos ya que una correcta gestión de los recursos de información favorece la eficacia y la rentabilidad de una empresa, es decir, comporta ventajas económicas indirectas.

Siendo la información un activo "intangible" (como capital intelectual), se ha de valorar como un recurso "estratégico" (como factor de competitividad) con el que cuenta cualquier organización y que permite responder antes y mejor a las demandas de los clientes gracias a una gestión más ágil y dinámica. En este sentido, la información tiene que dejar de ser vista como un mero resultado de las actividades de la asesoría (documentación interna) o como un simple instrumento de consulta (documentación externa) y empezar a ser utilizada como un recurso.

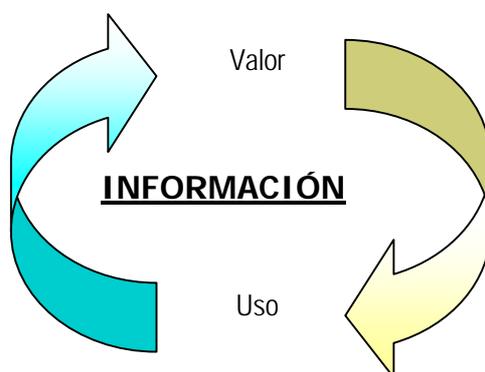
Tal como señala Alfons Cornella (1994), cuando se afirma que la información es un recurso se hace referencia a una serie de cuestiones:

- Las asesorías dedican la mayor parte de su tiempo y de sus recursos materiales y humanos a la obtención, tratamiento y uso de información, es decir, a la gestión de la información. Tanto la dirección, como los profesionales y el personal administrativo manejan continuamente, de una forma u otra, información.
- La información debe considerarse como patrimonio de la asesoría en su conjunto y, por tanto, se deben establecer y definir mecanismos de planificación y coordinación. De otro modo, la información obtenida o producida por una persona o un departamento no será de utilidad para otras personas o departamentos.
- La información es un bien costoso, pero sus costes pasan desapercibidos muchas veces ya que se presenta en múltiples formas (adquisición de documentos, instalación de software, creación y mantenimiento de bases de datos, transmisión de datos, formación del personal...). Por este motivo, las asesorías deben plantearse la necesidad de planificar y gestionar racionalmente algo en lo que se gastan bastante dinero.
- La información se obtiene, se procesa y se emplea como se explotan otros recursos de las asesorías (personal, equipos informáticos, etc.). Y así como se adquiere un recurso con la idea de utilizarlo, no tiene ningún sentido adquirir información si no es para aplicarla y sacarle rendimiento.

El problema de cuantificar el valor de la información es bastante complejo y aún no se ha desarrollado un método que sea realmente preciso. Sin embargo, una forma de hacer una

estimación del valor de la información que maneja una asesoría consiste en tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El grado en que la información facilita el intercambio y la comunicación ya sea hacia fuera, con los clientes, ya sea a nivel interno, entre las diversas personas que trabajan en el despacho.
- Los beneficios que la posesión de una determinada información puede reportar a una asesoría para desarrollar sus actividades.
- El ahorro de costes que significa el uso de la información en tiempo de trabajo y en recursos económicos.



En general, se puede decir que el valor de la información es proporcional a su utilidad y que se le empieza a dar la importancia debida cuando su uso reporta ventajas para la organización. Por el contrario, si no se considera la información como un recurso valioso y costoso, nadie se preocupa de manejarla adecuadamente, nadie se hace responsable de su gestión y, en consecuencia, no se utiliza como un recurso que es capaz de satisfacer necesidades concretas en un momento determinado y que contribuye a dar valor añadido a los servicios ofrecidos por la asesoría.

↳ **Un paralelismo: las tecnologías de la información**

La inversión en tecnologías de la información consume una parte importante de los recursos presupuestarios de una asesoría o despacho profesional. Se trata de una inversión que además no tiene fin: tras la compra de equipos y programas (hardware y software) vienen los costes de mantenimiento y, al cabo de poco tiempo, los equipos o las aplicaciones que manejamos ya están obsoletos porque ha aparecido una nueva tecnología que debemos adquirir si no queremos quedarnos desfasados.

Esta inversión se asume a estas alturas como algo imprescindible y, sin embargo, no parece que haya una relación directa entre la inversión en tecnologías de la información y el incremento de la productividad. Este caudal de gastos sólo se justifica porque reporta una serie de ventajas difícilmente cuantificables: mejora de la atención al cliente, incremento en la eficacia de la gestión, posibilidad de análisis de los datos para la toma de decisiones, etc.

Algo similar ocurre con la gestión documental, con la diferencia de que ésta no es suficientemente valorada (es necesario no confundir las herramientas informáticas con el objeto que producen o manejan: los documentos). A pesar de que la mayor parte de la información de valor para las asesorías se encuentra en documentos, y de que estos son un elemento esencial tanto para la mejora de la eficacia como para el incremento del

conocimiento, la gestión documental sigue siendo la sempiterna cenicienta en muchas asesorías.

Este es un problema que, además, se acentúa con el paso del tiempo y el aumento del volumen de la información (tanto en los ordenadores como en papel), llegando a generar elevados costes para la asesoría.

Cuando no se valoran únicamente las tecnologías de la información (equipos y aplicaciones informáticas) sino también la información en sí misma y se lleva a cabo un aprovechamiento inteligente de la información almacenada en los equipos informáticos, de la documentación que circula por la empresa y del conocimiento y la experiencia acumulados (procedimientos de trabajo, habilidades técnicas, trato con los clientes...) se habla de "cultura informacional".

Aunque hay una tendencia a efectuar fuertes inversiones en la adquisición y mantenimiento de tecnologías de la información, muchas veces no se encuentra la información cuando se necesita, no se dispone de la información requerida o se trabaja con información insuficiente o inadecuada.

El avance de las tecnologías de la información permite hoy en día manejar grandes cantidades de datos, almacenarlos y transmitirlos en poco tiempo. Pero este hecho no ha ido acompañado de una reflexión sobre cómo asimilamos y utilizamos la información. Hasta ahora, se ha puesto el acento en la palabra "tecnología" más que en la palabra "información". Ha predominado una cultura informática, centrada en los equipamientos y los programas en vez de una cultura informacional, centrada en la información misma como recurso.

La eficacia en el funcionamiento de una empresa no depende tanto de la cantidad y potencia de los recursos informáticos con que cuente como en saber hacer uso de la información que generan o contienen. Una empresa saca efectivamente provecho de su potencial tecnológico cuando lo usa para gestionar mejor sus recursos de información.

Hay diversas ventajas que se hacen evidentes cuando se aplica en una organización una política de información. Se tiende a eliminar o reducir el manejo de información en papel, a proporcionar un acceso más fácil e inmediato de los empleados y del mismo cliente a la información y a automatizar cualquier tarea repetitiva, liberando tiempo para actividades más creativas.

Entre los beneficios que reporta la gestión de la información se pueden destacar los siguientes:

- Reducción de costes (personal y almacenamiento de documentos).
- Mayor control del proceso de gestión.
- Acceso más eficiente a los documentos.
- Mayor fluidez en la producción de nuevos documentos.
- Ahorro de tiempo en la entrada y salida de documentos.
- Reducción significativa del tiempo de tramitación de los documentos.
- Creación de sinergias en el trabajo en equipo.
- Soporte a la dirección en la toma de decisiones.
- Mayor seguridad y control en la circulación de la documentación.
- Mayor satisfacción de los clientes.