

January 1997

La Inteligencia Empresarial y la Auditoría de la Información

Revista Universidad de La Salle

Universidad de La Salle, Bogotá, revista_uls@lasalle.edu.co

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls>

Citación recomendada

Universidad de La Salle, R. (1997). La Inteligencia Empresarial y la Auditoría de la Información. Revista de la Universidad de La Salle, (24), 113-125.

This Artículo de Revista is brought to you for free and open access by the Revistas de divulgación at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Revista de la Universidad de La Salle by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

La Inteligencia Empresarial y la Auditoría de la Información

*IX Semestre de Bibliotecología y Archivística
Universidad De La Salle*

Resumen

La Inteligencia Empresarial (IE) es la información orientadora que las empresas y las organizaciones requieren para asumir no sólo los propósitos, sino los cambios emergentes con decisiones que impliquen el mínimo de recursos para adaptarse a nuevas situaciones. Conformar un programa de IE es todo un proceso que se inicia con la determinación de necesidades de información para lo cual se adelanta una Auditoría de Información. En este sentido, el estudio se enfoca a la identificación de fuentes y canales de información y del nivel de relaciones interinstitucionales en algunas empresas en Santa Fe de Bogotá a partir de una encuesta en formato estructurado.

¹ * Estudio realizado por los alumnos como práctica del Seminario orientado por la Magister Nora Cañón Vega, profesora de la Facultad.

1. Introducción

La información resulta difícil de definir, ya que ella ha estado presente desde el momento de la existencia del hombre, y a lo largo de la historia ha sido el motor pulsor de la sociedad, esta avanza, se estanca, crece, según la información que poses y la forma y la intención en que la maneje. Su uso y la generación de información ha crecido en altas proporciones especialmente en los llamados países desarrollados, debido al aumento significativo de instituciones dedicadas a la investigación, al desarrollo de la tecnología y a la ampliación del horizonte.¹

En la Era Industrial los recursos de una empresa o corporación podían reducirse a dos elementos básicos : mano de obra y capital. Hoy, los economistas, los ejecutivos de las corporaciones y los gerentes están dándose cuenta de que hay un tercer recurso esencial en toda organización : información.

Es a partir de este punto, donde surge la idea de hacer estudios a nivel organizacional que permitan identificar las necesidades de información en las empresas, teniendo en cuenta principalmente los canales y las fuentes utilizadas para la transmisión de la información.

En general, se han realizado muy pocos estudios al respecto, tanto a nivel nacional como internacional, sin embargo, en este caso nos basaremos en el estudio realizado por Sanz y Rubio 2 sobre las necesidades de informa-

ción en las empresas norteamericanas, concretamente en empresas del Estado de Indiana.

2. Fundamentos teóricos

El estudio se fundamenta en planteamientos teóricos tales como :

2.1. La información y su arquitectura

Una de las características de la información es su capacidad de acumulación que ha permitido que se relacionen algunos conceptos entre si y que identificaremos como Arquitectura de la Información, donde cada elemento se concatena de la SIGUIENTE FORMA : (ver gráfico 1)

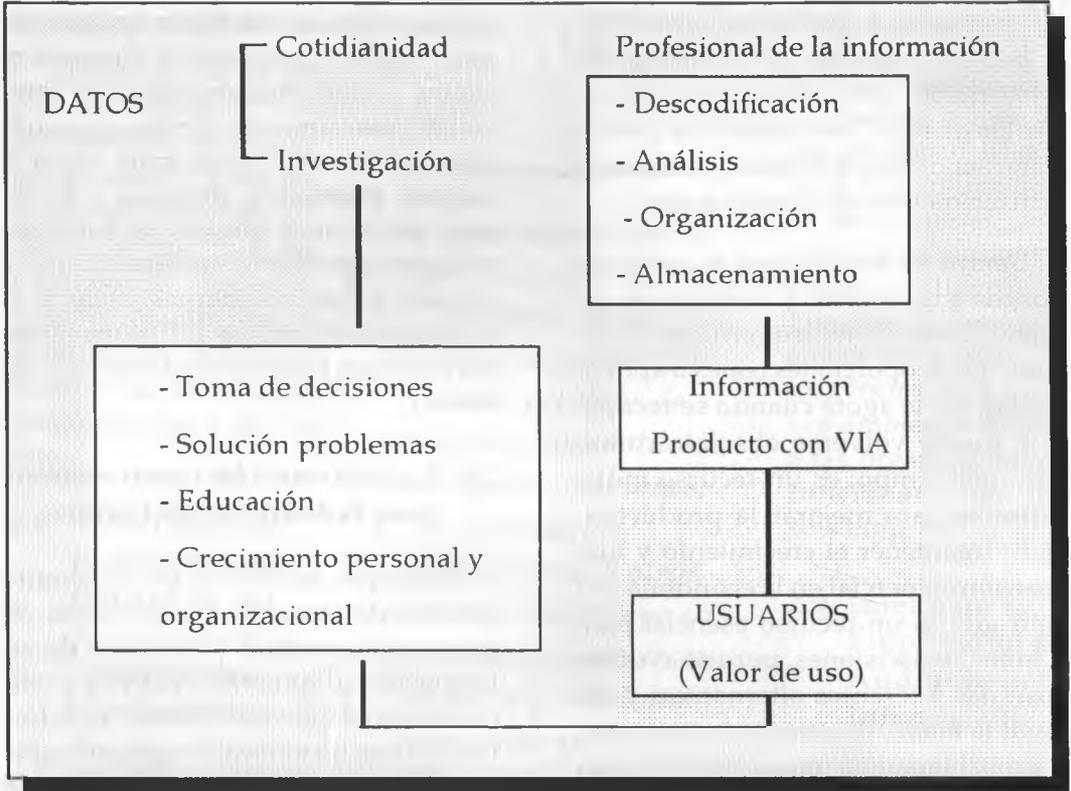
2.2. La información es un recurso

Los individuos, las organizaciones y las naciones deben considerar la información como un recurso básico, un recurso que tiene el mismo grado de importancia que otras formas de materia y de energía.

Simpson 3 caracteriza el nuevo escenario informativo de la siguiente forma : La información se está convirtiendo es un arma estratégica; la posesión de información es la raíz de un conflicto creciente entre el sector público y el privado, ya la información no será gratuita; toda información de "alto valor" estará disponible en forma electrónica; una megabiblioteca mundial está surgiendo.

Gráfico 1

Arquitectura de la Información



2.3. La información como recurso personal

Decir que la información es un recurso personal hace referencia a la información como recurso importante para el éxito del individuo dentro de la sociedad.

La información que la persona posee es el resultado de su experiencia, educación formal, estudios de actualización, contactos personales, reuniones, seminarios, publicaciones y otros factores 4.

Constituye su Know-how, es decir, su destreza y habilidad para poner su recurso informacional personal en condiciones de ser usada en las empresas, agregando valor y posición dentro de esa organización.

2.4. La información como recurso económico

La información como recurso económico se introduce en toda la sociedad y en todos los procesos económicos, relacionándose con el hombre y su

entorno, la productividad, la transferencia de tecnología y la propiedad industrial, la inteligencia competitiva y otros muchos factores.

Los recursos de información son comparables con los recursos de energía, los dos son fundamentales para el bienestar de los individuos y de las organizaciones en el mundo actual.

Dentro de este marco, la información es acumulable y susceptible de cuantificarse o medirse con el fin de conocer sus proporciones reales o aproximadas; no se agota cuando se recupera y puede volverse obsoleta con el paso del tiempo; es un recurso indispensable para mejorar la productividad y mantener el crecimiento y una posición comercial en la economía y el mercado; es un recurso esencial para la toma de decisiones, porque ayuda a formular diferentes alternativas y escoger la mejor, de esta forma aumenta la probabilidad de una decisión correcta⁵; es un recurso económico indispensable, con gran valor para la sociedad, lo cual se aprecia en el aumento del número de crímenes relacionados con ella. El hurto y los fraudes con información para obtener poder y afianzar posiciones aumenta; es susceptible de un programa de mercadeo, que permita difundirla entre sus usuarios reales y potenciales.

Hay, pues un reconocimiento mundial de que la información es un bien económico que necesita de la economía, que ayuda a la economía y que genera poder económico.

2.5. La información como recurso organizacional

Los gerentes deben utilizar los recursos informativos de la organización para resolver problemas y tomar decisiones. La información está en el corazón del pensamiento creativo que conduce a nuevas formas para idear o mejorar productos, procesos y servicios, seleccionar nuevas tecnologías, solucionar problemas de producción y conocer técnicas modernas, es decir, la organización utiliza la información para su funcionamiento interno y externo.

2.6. La información como recurso para la toma de decisiones

Para que se realice un adecuado proceso de toma de decisiones se requieren de sistemas y servicios de información altamente efectivos y eficientes, que pueden brindar la información con un alto valor agregado, que permita a los gerentes enfrentar los cambios rápidos y las situaciones emergentes que se presentan a diario en las empresas.

La información no elimina la necesidad de tomar decisiones, sino que facilita el tomarlas.

2.7. La información como recurso para la productividad y la productividad de la información

En la actualidad la productividad adquiere una nueva dimensión : la producción, el conocimiento y el incremen-

to de la productividad están directamente relacionados con el aumento de productividad del gerente, el empresario, y la producción de nuevas tecnologías y servicios.

El mejoramiento de la productividad esta basado en trabajar más inteligentemente - no más intensamente -. Esto requiere gerentes bien informados que puedan incorporar nuevas ideas para aumentar la producción disminuyendo los costos de mano de obra y de capital.

2.8. Tecnología de la información, trabajo en red (Groupware) y cooperación interinstitucional

Uno de los retos y oportunidades más importantes de las organizaciones es aumentar su rendimiento y productividad, haciéndose cada vez mas competitivas en una economía cada vez mas cambiante, marcada por la globalización y la apertura. En este contexto, se empieza a manejar el concepto de Tecnología de la Información, entendida como el conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas y técnicas de gestión usadas para el manejo y procesamiento de la información 6.

Pero el uso de esta tecnología para el manejo de la información, resultara inoperante sino se realiza de forma integrada y participativa, de ahí la importancia del trabajo en red.

Así como el uso de la tecnología de la información y el trabajo en red, hacen posible el desarrollo y la productividad en las empresas, la integración de estos sistemas permiten el surgimiento de organizaciones integradas. Las exigencias de los nuevos ambientes obligan a las organizaciones a funcionar como una sola empresa.

2.9. Inteligencia Empresarial y Auditoría de la Información

Entonces, la información se constituye en el capital más apreciado de toda organización, es decir, la inteligencia empresarial, o toda la información evaluada, que se caracteriza por contener elementos

de juicio para el curso de una acción.

El proceso de auditoría de la información busca básicamente identificar las necesidades de información de las empresas, con el fin de realizar un nuevo sistema de información que se

La información que la persona posee es el resultado de su experiencia, educación formal, estudios de actualización, contactos personales, reuniones, seminarios, publicaciones y otros factores. Constituye su Know-now, es decir, su destreza y habilidad para poner su recurso informacional personal en condiciones de ser usada en las empresas, agregando valor y posición dentro de esa organización.

adecue a las necesidades reales de la institución y que pueda constituirse en su inteligencia, mediante la cual pueda ser más competitiva en un mercado cada vez más cambiante, y mantenerse en situaciones de cambios emergentes, tomando decisiones que impliquen el mínimo de recursos. Igualmente, debe mostrar las fortalezas y debilidades de la empresa en cuanto al suministro de información a sus usuarios finales, evaluando su conjunto, en términos de sistemas, servicios y recursos informativos.

El acopio de la información, debe realizarse por medio de instrumentos bien estructurados tales como encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios del sistema, para identificar : Fuentes de información interna; fuentes de información externa; canales formales e informales; flujo de la información; relaciones interinstitucionales y relaciones empresa-universidad.

2.10. ¿ Por qué es importante el vínculo universidad-empresa ?

Para asegurar el éxito corporativo y garantizar el futuro profesional del país, se hace indispensable el rompimiento de la brecha que ha existido entre la empresa y la universidad, lo cual ha impedido una coherencia efectiva entre la teoría y la practica; a la vez que ha incrementado el surgimiento de fenómenos tales como el desempleo y el subempleo de profesionales, generando por lo tanto graves problemas de índole social, económica y cultural.

Se hace necesario que las universidades puedan desempeñar un papel importante en la modernización del sector productivo, formando profesionales con un espíritu empresarial acorde con las necesidades y exigencias del país. Esta formación no debe hacerse a espaldas de las empresas, ya que la universidad debe ser la principal promotora de la formación de futuros profesionales que contribuyan a fortalecer las necesidades de la economía y de otras áreas tales como la salud, la recreación y la cultura, evitando el exceso de profesionales en una sola área.

Por otro lado, la empresa debe dar mayor importancia al recurso humano, por encima de los intereses de rentabilidad y productividad, involucrando cada vez más a sus planes y políticas programas permanentes de capacitación dirigidos al recurso humano.

2.11. La información como recurso nacional

La información tomada como un recurso de recursos, contribuye a su vez a la conservación y manejo de los demás recursos de que dispone el país, ya que ella se constituye en la materia prima para la planeación y ejecución de cualquier plan de fortalecimiento económico, social, político y cultural.

Colombia está a las puertas del siglo XXI, pero apenas estamos sintiendo los primeros impactos de la "tercera ola", de la "sociedad de la información", por lo tanto nuestro compromiso con el país es innegable, ya que

nuestra capacidad y liderazgo dependerá que Colombia pueda encarar adecuadamente los retos y desafíos que le imponen la “Nueva Sociedad del Conocimiento”.

3. Objetivos

Se identificaron como objetivos los siguientes :

Identificar las fuentes de información utilizadas por las empresas tanto a nivel interno como externo estableciendo los canales formales e informa-

les usados para suplir las necesidades de información.

Determinar las relaciones existentes entre la empresa y otras empresas, así como con la universidad a nivel público privado.

4. Metodología

El estudio exploratorio descriptivo implicó la realización de una encuesta a partir de un cuestionario en formato escrito; diligenciado por cada una de las personas entrevistadas en las 7 organizaciones relacionadas :

4.1. Unidad de análisis

| NOMBRE DE LA EMPRESA | TIPO DE EMPRESA | ACTIVIDAD QUE DESARROLLA |
|---|------------------------|---|
| CARSA | Multinacional | Comercial de electrodomésticos |
| Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta | Gubernamental Nacional | Atención e investigaciones en Dermatología |
| COMCEL | Multinacional | Telefonía celular |
| Fundación Puerto Rastrojo | ONG Nacional | Investigaciones biológicas en el Amazonas |
| Grupo Latinoamericano de Rehabilitación Profesional -GLARP- | ONG Latinoamericana | Programas de Rehabilitación Humana |
| Raisbeck, Lara, Rodríguez & Rueda | Privada | Bufete de abogados |
| URS Umaña Ruiz Sistemas Ltda. | Privada | Sistemas de computación para el sector financiero |

4.2. Análisis de datos

Se presenta una síntesis del análisis de los resultados.

1. Fuentes de Información Interna

1.1. Documentos de operaciones Internas

| DOCUMENTOS | % | INFORMES ANALITICOS | % |
|--------------------------------|-----|-----------------------------|-----|
| Inf. Financieros | 69% | Manuales de Procedimiento | 86 |
| Informes de producción | 51% | Normas Internas | 77% |
| Informes de ventas | 48% | Estudios de Planeación | 68% |
| Inf. de Control y seguimiento | 48% | Análisis de Ventas | 48% |
| Informes de Control de Calidad | 18% | Análisis Situacional (DOFA) | 45 |
| Otros informes | 7% | Manuales Organizacionales | 45% |
| | | Análisis de Productos | 44% |
| | | Otros | 11% |

Los documentos de orden interno garantizan la normalización de proyectos y la toma de decisiones acertadas para las diferentes actividades de la organización.

1.2. Canales de Diseminación de Información Interna

| CANALES FORMALES | % | CANALES INFORMALES | % |
|------------------|-----|----------------------|-----|
| Informes | 93% | Contactos personales | 90% |
| Actas | 82% | Teléfono | 82% |
| Publicaciones | 72% | Fax | 79% |
| Bases de Datos | 66% | Correo Electrónico | 70% |
| Circulares | 55% | Otros | 11% |
| Literatura gris | 51% | | |
| Monografías | 32% | | |
| Otros | 20% | | |

La producción y consulta de los documentos generados en la organización o canales formales y la utilización de los diferentes canales informales fortalecen la capacidad de respuesta y la comunicación con organizaciones afines y con clientes a nivel interno y externo.

1.3 Flujo de Información

| FLUJO DE INFORMACION | % |
|----------------------|-----|
| Horizontal | 76% |
| Hacia Arriba | 14% |
| Diagonal | 13% |
| Hacia Abajo | 7% |

En un 76% las organizaciones mantienen un flujo de comunicaciones horizontal fomentando la participación y el compromiso.

La consulta de publicaciones especializadas permite la actualización de los funcionarios en las empresas conscientes de elevar el nivel de calidad en el diseño de sus gestiones.

Se destaca que la información estadística sobre diferentes características de la población tiene un alto porcentaje de utilización con miras a establecer estrategias de mercadeo para el posicionamiento de sus productos/servicios.

2. Fuentes de Información Externa Publicadas

| FUENTES | % |
|------------------------------------|-----|
| Pub. Seriadas Especializadas | 77% |
| Prensa Local | 73% |
| Bases de Datos | 66% |
| Pub. de Congresos Seminarios | 66% |
| Directorios | 62% |
| Prensa Nacional | 55% |
| Pub. Gubernamentales | 52% |
| Pub. Organismos Internacionales | 44% |
| Pub. Org. Desarrollo Económico | 41% |
| Pub. de Proveedores | 41% |
| Pub. de Distribuidores | 41% |
| Catálogos de ferias y exposiciones | 35% |
| Pub. otros competidores | 34% |
| Pub. Asociaciones Profesionales | 25% |
| Catálogos Centros Investigación | 24% |
| Pub. de Cámaras Industriales | 23% |
| Prospectos Universidades | 18% |
| Prensa Internacional | 15% |

| TIPOS DE INFORMACION | % |
|---------------------------------|-----|
| Legislación | 94% |
| Relaciones Interinstitucionales | 76% |
| Estudios de Mercadeo | 66% |
| Prog. de formación técnica | 65% |
| Normas | 58% |
| Consultorías | 58% |
| Outsorcing | 51 |
| Patentes | 39% |
| Leasing | 31% |
| Informes de exportación/importa | 24% |

Conocer la legislación pertinente, así como las normas y patentes, permite establecer parámetros de calidad. La consultoría, el outsorcing y el leasing en las campañas estudiadas tienen gran aceptación para la optimización de recursos.

3. Departamento de Información

Las empresas encuestadas poseen centros de información adecuados a sus necesidades con personal capacitado, conocedor de la estructura, funcionamiento de servicios que presta la unidad, tal como lo presentan los datos estadísticos.

4. Relaciones Interinstitucionales

4.1 Relación Empresa - Universidad

Las empresas objeto de estudio utilizan en un 76% las relaciones con universidades en especial para pasantías de estudiantes y para el desarrollo de proyectos de investigación con intereses institucionales.

4.2 Relación Empresa otras Empresas

El 66% indica que las relaciones con otras empresas les permite compartir recursos y reducir costos.

4.3 Trabajo en Red

En el 92% de las organizaciones encuestadas el trabajo en red es fundamental para el desarrollo de su gestión administrativa.

5. Conclusiones

- Las empresas necesitan utilizar una gran cantidad y variedad de fuentes de información para un adecuado desarrollo de sus actividades.
- La auditoria de la información a pesar de ser una herramienta importante para detectar debilidades, amenazas y fortalezas no es conocida en las instituciones, lo cual tiene como consecuencia la subutilización de este valioso recurso para el desarrollo empresarial.

- La existencia de la Ofimática (Relación hombre - empresa - tecnología) no excluye la importancia que tienen los contactos personales en las empresas como un excelente medio para la transferencia de información en un tiempo muy corto elevando los niveles de competitividad por la efectividad que presentan estos canales.
- Las organizaciones estudiadas tienen un elevado interés en utilizar la tecnología de la información para estimular el trabajo en equipo (Group-ware) de una manera más eficiente, que conduzca al mejor aprovechamiento de la información para lograr mayor competitividad.
- Las empresas se preocupan por conocer y aplicar la legislación pertinente a su respectiva área, lo que por supuesto ha proporcionado un reconocimiento y respaldo serio a las instituciones.
- El Leasing como el Outsourcing a pesar de tener gran aceptación en las empresas no presentan un alto porcentaje de utilización.
- Las organizaciones conocen la necesidad de fortalecer su departamento de información y el personal con la formación adecuada que maneje y genere bienes y servicios informativos con un alto valor intelectual agregado (VIA).

*La producción,
el conocimiento y el
incremento de la
productividad están
directamente
relacionados con el
aumento de
productividad del
gerente, el
empresario, y la
producción de
nuevas tecnologías
y servicios.
El mejoramiento de
la productividad
esta basado en
trabajar más
inteligentemente -
no más
intensamente -.*

- Algunas de las entidades tienen una amplia interacción empresa - universidad, a pesar de ser una experiencia nueva en nuestro país, ha permitido el progreso y el desarrollo en estas organizaciones, concluyendo de esta forma que la universidad es la artífice de la información actualizada tendiente al cambio científico y tecnológico.

6. Recomendaciones

- Las siguientes recomendaciones están dirigidas a las organizaciones en general y a los especialistas en ciencias de la información :
- La información debe ser considerada por los individuos y las organizaciones como un recurso esencial para la preservación de los demás recursos, porque permite tomar mejores decisiones sobre la racionalización de éstos.

- La información es un recurso económico que se puede adquirir, producir, empaquetar y vender. Las organizaciones necesitan información para competir, crecer y producir utilidades, por esto hay que pensar en convertir nuestra institución en una empresa que satisfaga necesidades de información de otras empresas que así lo requieran.
- El trabajo en red no significa necesariamente aplicación de las computadoras, la esencia del trabajo en red es la cooperación de un grupo de personas o instituciones homogéneas que comparten objetivos y metas reflejando así una totalidad.
- El trabajo en equipo es fundamental para una organización porque es imposible que el comportamiento de un solo individuo aislado alcance algún grado de racionalidad.
- La ciencia y la tecnología no son ciertamente las únicas que crean nuevos conocimientos y vuelven obsoletos los viejos. La innovación social es igualmente importante y a veces más importante que la innovación científica, razón por la cual el proceso de investigación debe ser

aplicado a realidades concretas y problemas que se presenten en la actividad diaria de las empresas.

- La tecnología no es un fin, simplemente es el medio para alcanzar un fin, lo cual significa que la tecnología no va a solucionar los problemas, es el individuo quien programa e implanta las posibles soluciones gracias a la aplicación de su Know how.

El proceso de auditoría de la información busca básicamente identificar las necesidades de información de las empresas, con el fin de realizar un nuevo sistema de información que se adecue a las necesidades reales de la institución y que pueda constituirse en su Inteligencia.

ma e implanta las posibles soluciones gracias a la aplicación de su Know how.

- El vínculo universidad - empresa deja como resultado un aprendizaje continuo del recurso humano de la empresa. Un alto capital intelectual que convierte a una institución en una más competitiva en los difíciles mercados de hoy.

- Lo verdaderamente importante hoy día no es poseer grandes volúmenes de información sino tener "información de la información", con el objeto de poder recuperarla para los fines pertinentes.

- Las anteriores recomendaciones permiten ver claramente la responsabilidad que tenemos los especialistas de la información para ser la interface entre el usuario y la máquina para que no se ahoguen en esas inmensas olas de la información.

7. Ficha Técnica

| | |
|--|-------------------------------------|
| Tipo de Estudio | Exploratorios y Descriptivo |
| Muestra | 7 empresas (Ver unidad de análisis) |
| Instrumento | 76 encuestas aplicadas y analizadas |
| Area geográfica | Santa Fe de Bogotá, a nivel local |
| Fecha de realización | Del 20 al 30 de marzo de 1997 |
| Mención de responsabilidad | Asesoría : Magíster Nora Cañon Vega |
| Estudiantes IX semestre de Bibliotecología y Archivística | |
| *Alirio Ballén | *Carolina Bautista |
| *Luz Marina Castillo | *Mirtha Judith Castro |
| *Patricia Celis R. | *Bibiana Correa |
| *Alexandra Díaz | *Francisco Dimaté |
| *Gladys González | *Esperanza Méndez |
| *Sandra Martínez | *Alejandra Orozco |
| *Piedad Rodríguez | *Pedro César Rojas |
| *Heisy Suárez | *Yomar Zárate |

Bibliografía

INFOCLIPS : La información. En : Ciencias de la Información. Vol.25, no.4 (dic,1994); p. 240 - 241.

SAENZ, E.; Rubio, L. Necesidades de información en las empresas : Estudio de un caso. En : Revista Española de Documentación Científica. Vol.16, no.3, 1993; p. 229 - 235.

PONJUAN DANTE, Gloria. Un mejor profesional para un usuario diferente : Reflexiones acerca del papel de los recursos humanos en la era de la información. En :

Ciencias de la Información. Vol.22, no.4 (dic. 1991); p. 2 - 9.

ZARZA PEREZ, Fausto. Papel de la información en el desarrollo nacional. En : Ciencias de la Información. Vol.24, no.2 (jun. 1993); P. 70 - 74.

ZALDIVAR COLLAZO, Modesto; León Aguilar, Alberto. La inteligencia en los negocios : Nuevo paradigma del desarrollo de las empresas. En : Ciencias de la Información. Vol.26, no.3 (sep. 1995); p.107-113.

TECNOLOGIA de la información. Apuntes de clase. (jul. 1996)