

PRISMA SOCIAL N°18

CIUDADANÍA DIGITAL Y OPEN DATA ACCESS

JUNIO 2017 - NOVIEMBRE 2017

NOTAS BIBLIOGRÁFICAS | PP. 592-602

RECIBIDO: 20/3/2017 – ACEPTADO: 16/5/2017

AGREGANDO VALOR A LAS IES A TRAVÉS DE LA BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE INFORMACIÓN

ADDING VALUE TO IES THROUGH
INFORMATION SEARCH AND SELECTION

FREDY EDUARDO VÁSQUEZ-RIZO

OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE,
COLOMBIA

FVASQUEZ@UAO.EDU.CO

JESÚS GABALÁN-COELLO

OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE,
COLOMBIA

JGABALAN@UAO.EDU.C



prisma
social
revista
de ciencias
sociales

RESUMEN

Este documento presenta una postura de los autores alrededor del proceso de búsqueda y selección de información, como elemento articulado a un contexto académico. En dicha postura, se exponen algunos criterios que deben ser tenidos en cuenta para que este proceso sea efectivo y se define un procedimiento para dicha actividad, partiendo de la identificación o definición de una necesidad de información, pasando por la selección del método adecuado para la búsqueda y recuperación de información y la planificación de una estrategia de búsqueda de información, para finalmente poder evaluar los resultados encontrados, resaltando la relevancia de la búsqueda y selección efectiva de información en el marco de las actividades de las Instituciones de Educación Superior.

PALABRAS CLAVE

Información; sistema de información; gestión de la información; búsqueda de información; herramientas tecnológicas.

ABSTRACT

This document presents a position of the authors around the process of search and selection of information, as an articulated element to an academic context. According to this, some criteria that must be taken into account for this process to be effective, and a procedure is defined for this activity, starting from the identification or definition of an information requirement, selecting the appropriate method for searching and retrieving information, and planning an strategy for searching information, to be able to evaluate the outcomes founded, indicating the relevance of the whole process in the context of Higher Education Institutions.

KEYWORDS

Information; information system; information management; information searching; technology tools.

1. INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones, entre ellas las Instituciones de Educación Superior-IES, se encuentran inmersas en la era de la información y del conocimiento; situación ésta que les plantea una serie de nuevos retos y desafíos impensados anteriormente; muchos de ellos relacionados con la búsqueda y selección efectiva de información y con la transformación de dicha información en conocimiento.

Es por ello que se convierte en un aspecto fundamental aquel valor agregado que se adquiere a través de una precisa y efectiva adquisición de información, pues ésta facilita la toma acertada de decisiones y, en muchos casos, la generación de ventaja competitiva, al ser implementada en el desarrollo de los procesos, servicios, etc., que ofrece y realiza la institución. Al respecto, Serradell-López y Juan-Pérez (2003) sostienen que la principal ventaja competitiva de una institución contemporánea proviene del proceso de creación, obtención, almacenamiento y difusión de información y su trascendencia hacia el conocimiento.

El uso apropiado de esta información le permite a la institución adquirir y mantener cierta diferenciación respecto a sus pares e involucrar en sus filas y en su capital humano conformante un alto grado de creatividad y capacidad de innovación, características que permiten trascender en los diferentes campos de desempeño propios de la entidad. Stewart (1998) sostiene que cada vez más el futuro de una institución depende de su información útil y de su conocimiento, lo que incide en el desarrollo de sus diferentes capitales, entre ellos el humano y el intelectual, y en su inclusión en un determinado contexto.

Es por estas razones que las instituciones de hoy necesitan tener una concientización real, relacionada con la importancia de una adecuada capacidad de búsqueda y selección de información. Por ello, se realizan importantes esfuerzos (incluso de inversión y capacitación) por alfabetizar a su población en este aspecto, encaminados hacia la creación e implementación de estrategias de búsqueda y selección de información, así como hacia la generación e implantación de alternativas que faciliten y apoyen efectivamente estos procesos.

2. LA INFORMACIÓN

La información es hoy por hoy un elemento fundamental para el desarrollo de las instituciones y de las personas, pues ésta supera el valor que pueden tener por sí solos los datos, al contener significancia y pertinencia, convirtiéndose en un conjunto de datos relevantes que describen sucesos o entidades, entendibles y asimilables por y para la institución que la cobija y su personal. En este sentido, la información es un conglomerado de datos organizados de tal forma que adquieren valor adicional más allá del que poseen por sí mismos,

en otras palabras, es una sumatoria valiosa de datos, cuyo valor es mayor del que pueden poseer dichos datos de manera independiente.

Según Eroshkin et al. (2017), la información además de ser un conjunto de datos necesita poseer significancia, sentido, pertinencia y otras características mencionadas, aspectos que hacen que dicho elemento se convierta en un recurso útil y necesario para una gestión inteligente.

Para Laudon y Laudon (2014), la información está compuesta por datos que se han moldeado en forma significativa y que representan cierta utilidad. De igual manera, para Calvo-Manzano y otros (2000), la información se define como un conjunto de datos procesados de tal manera que resultan útiles o significativos para el receptor.

Estos autores establecen que la información debe necesariamente contar con ciertas propiedades, como son: relevancia (para el propósito o el problema considerado); precisión o exactitud (en relación con la realidad para que su representación alcance un nivel adecuado de confiabilidad); completa en lo posible (para los elementos claves de la decisión); adecuada (para que sea considerada por el emisor y el receptor); oportuna o comunicada (útil en el tiempo), y comprensible o entendible para quien la recibe.

Por su parte, Stair y Reynolds (2010) afirman que la información, para que brinde un verdadero valor, debe caracterizarse por ser: exacta (sin errores); completa (contener datos necesarios); económica (mostrar una adecuada relación entre su contenido y su costo de producción); flexible (de uso variado y transmitida a diferentes usuarios); confiable (en términos de la fuente); pertinente (que evidencie aspectos importantes y facilite la toma de decisiones); simple (fácil de identificar lo relevante); oportuna (entrega o transmisión en el momento correcto); verificable (sujeta a comprobación); accesible (de fácil acceso), y segura (protegida contra usuarios no autorizados).

Es claro entonces que la información no se adquiere de manera casual, sino que ésta debe derivar de un proceso analítico y consciente, que involucre una serie de competencias, que permitan su eficaz y eficiente adquisición, ubicación y selección, e incluso difusión, administración, gestión y conversión. Para muchas instituciones, la información es uno de sus activos más importantes y debe verse como un valor (o como un generador de valor) que debe saber identificarse, generarse y administrarse. En esta dirección, Castells (2009) afirma que es una realidad evidente la concepción de una nueva conceptualización de sociedad, e incluso economía, basada en la información y en el conocimiento, donde una de sus principales características establece que los agentes de la productividad y de

la competitividad dependen esencialmente de la capacidad de las instituciones y de las personas para organizar, procesar y aplicar con eficiencia la información.

Con base en lo anterior se puede decir que queda atrás la premisa que consistía en simplemente obtener información (o amontonar datos), para focalizarse y centrarse en su ubicación, selección, análisis y adecuada presentación. Para Goh (2002) y De Camargo-Fiorini y Chiappetta-Jabbour (2017), un proceso adecuado de búsqueda y selección de información puede llegar a aumentar la posibilidad de encontrar elementos diferenciadores que permitan hacer frente a ambientes cada vez más cambiantes y competitivos, en los que prolifera la información, muchas veces sin claridad y sin orden.

3. EL PROCESO PARA LA BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE INFORMACIÓN

El primer acercamiento para la búsqueda y selección efectiva de información debe darse a través de la definición de los criterios que se deben considerar en el proceso: pertinencia (relación entre contenido y necesidad de información); validez (aceptación por la comunidad de adscripción); confiabilidad (fuente reconocida); veracidad (correspondencia con la verdad); autoridad (reconocimiento del autor); filiación (entidad de procedencia); audiencia (público objetivo); actualidad (actualización constante); originalidad (autenticidad); usabilidad (fácil manejo); propósito (sin intereses particulares); legibilidad (facilidad de visualización), y calidad (cumplimiento de las anteriores) (Universidad del CEMA, 2014).

3.1. Identificación de una necesidad de información

Martínez-Aldanondo (2006) establece que: «cada vez tenemos más información, estamos sometidos a una verdadera sobredosis diaria desde múltiples fuentes». Por lo anterior, es fundamental que se tenga claridad acerca de la necesidad de información que se tiene, para poder definir qué método es el más adecuado para la búsqueda y recuperación de información y cuál es la estrategia de búsqueda a seguir, pues solo de esta manera se podrá encontrar la información que resuelva dicha necesidad, así como identificar cuáles deben ser las fuentes y los mecanismos más acertados de consulta. Cornella-Solans (2010) llama infoxicación a la saturación de información y al ruido informativo.

3.2. Selección del método pertinente

Para poder seleccionar el método adecuado de búsqueda y recuperación de información se debe tener en cuenta el auge digital, pues hoy por hoy la mayor cantidad de información se encuentra en las plataformas electrónicas. Por ello, se sugiere el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación-TIC, que según Braun (2002), son una variable

estratégica, pues agilizan los procesos de selección de fuentes de consulta y búsqueda de información y ayudan a obtener información de manera eficiente y en tiempo real.

Es por esto que en esta era, las TIC son constantemente utilizadas como herramientas de gestión de información, pero sobre todo, como facilitadoras para la ubicación de información y generación de conocimiento. Para Harris (1996), las TIC permiten tener un acceso mucho más rápido a los datos y a la información, lo que posibilita, más prontamente, resolver cualquier problema de índole informacional.

Pero cuidado, el uso de las TIC para la búsqueda de información no es tarea fácil, pues existen diferentes opciones de uso, que intentan hacer frente a la gran cantidad y diversidad de información disponible, la cual, en muchos casos no está organizada, impidiendo, de alguna manera, su pronta recuperación. Por ello, a continuación se mencionan los métodos más utilizados (incluyentes) para buscar y recuperar información, usando TIC: dirección específica de internet (url directa), directorio temático (creado por expertos en un área), motor de búsqueda (Google, por ejemplo), base de datos (compendio de datos no libres) o metabuscador (varias herramientas al mismo tiempo) (Universidad de La Laguna, 2017).

Para concluir este apartado, se puede decir que la selección de un método adecuado permitirá identificar qué fuente de información puede ser la más acertada para solventar la necesidad de información requerida (revistas científicas, libros, eventos, etc.), lo cual se verá reflejado en la estrategia de búsqueda a implementar.

3.3. Planificación de la estrategia de búsqueda

No existe como tal una estrategia de búsqueda de información completamente efectiva, ni tampoco un método de búsqueda y recuperación de información totalmente preciso; es más, para cada necesidad de información existe una posibilidad de solución diferente. Por ello, a continuación se presenta no una estrategia de búsqueda sino una serie de indicaciones que pueden facilitar la planificación y el desarrollo de dicha estrategia, la cual no depende solamente del uso efectivo de las TIC sino de la capacidad e inteligencia humana para su manejo.

Esto es respaldado por Carballo (2007), quien menciona que de manera adicional al apoyo tecnológico, en los procesos de información, es fundamental la capacidad humana, pues ésta es la que posibilita la utilización efectiva de las tecnologías. Para Malvicino

(2010), las tecnologías permiten extender las posibilidades de compartir información y conocimiento, pero solo como herramienta y no como fin.

Después de reflexionar sobre lo anterior, se debe decir que para poder diseñar y desarrollar una estrategia de búsqueda se requiere, primero que todo, tener una total claridad sobre la necesidad de información a solventar, el método de búsqueda y recuperación de información a utilizar y las fuentes a emplear. Para ello, se debe: reconocer todo lo que se sabe sobre el tema (y lo que no), identificar los aspectos específicos en los que se está interesado (y los que deben ser excluidos) y reconocer y definir los posibles factores limitantes de la búsqueda (idioma, etc.).

Según la Universidad Nacional de Mar del Plata (2015), algunos consejos para esta planificación estratégica son: se debe comenzar por escribir en el buscador una frase que resuma lo que se quiere buscar, eliminando de ella las palabras que no agregan valor. Esto se realiza para poder tener una idea de lo que el o los métodos de búsqueda seleccionados pueden ofrecer. Este proceso se realiza desde la búsqueda básica de la herramienta.

Posteriormente, identificar en esa frase las palabras clave (simples o compuestas) que mejor describan la información a buscar. Esto es importante para poder manipular dichos términos e incluirlos en las operaciones lógicas a efectuar (uso de operadores booleanos en la «búsqueda avanzada» de la herramienta). Para esto también se pueden utilizar sinónimos de dichas palabras. Es recomendable escribir dichos términos en inglés, pues esto facilita ubicar un mayor número de información (según SClmago Lab (2017), el número de publicaciones en español y en portugués producidos por América Latina, durante el 2016, fue de 110.356, mientras que el número de publicaciones en inglés, solo producidos por USA fue de 552.690).

En relación con las operaciones lógicas, las principales son (Peña-Ballesteros, 2006): AND (ubica documentos que contengan cada uno de los términos); OR (ubica documentos que contengan uno de los términos); NOT (ubica documentos que contengan un término pero no el otro); ADJ (ubica términos adyacentes, no importa el orden), entre muchas otras. Estas operaciones lógicas se pueden combinar para afinar la búsqueda, utilizando estructuras de ecuaciones matemáticas (paréntesis, llaves o corchetes). También, para precisar la búsqueda se pueden utilizar los términos entre comillas; esto ubica exactamente las palabras o frase requeridas. Usar términos y frases entrecorchetadas, en conjunción con operadores booleanos, ofrece mayor precisión (Lucesoli, s.f.).

Para terminar este apartado, se presentan algunos comentarios adicionales que también pueden facilitar la búsqueda y recuperación de información: utilizar más de un método de búsqueda; consultar diversas fuentes de información; evitar signos propios de idiomas

diferentes al inglés (por ejemplo: «ñ»), y utilizar siempre la opción «búsqueda avanzada» de la herramienta y sus filtros.

3.4. Evaluación de los resultados

Finalmente, una vez realizado todo el proceso de búsqueda de información se debe evaluar si lo encontrado y seleccionado soluciona realmente la necesidad de información. Aquí es importante que se contraste la información encontrada, en relación con la necesidad de información inicial (entendido este proceso como la coexistencia de cinco etapas fundamentales: el referente interno o externo, la planeación, la ejecución, la desviación y el cierre de la desviación en búsqueda de la veracidad). Si la necesidad se solventa, se puede decir que se realizó un correcto ejercicio; en caso contrario, se debe iniciar un nuevo proceso, complementario o desde cero. Para el segundo caso, se presentan algunos consejos: añadir más palabras clave a la búsqueda, incrementar o disminuir el uso de operadores booleanos, eliminar palabras clave con pocos resultados, concretar más la búsqueda a través de filtros, utilizar tesauros, buscar en herramientas específicas, emplear otro idioma, recurrir a otros métodos y fuentes de consulta y/o solicitar apoyo a personal experto.

4. EN TORNO AL VALOR AGREGADO

Todo este proceso descrito carece de sentido institucional si dicha información generada no aporta significativamente al crecimiento institucional; es entonces aquí donde surgen las preguntas: ¿Qué hubiese pasado si la IES no hubiera llevado a cabo este proceso? ¿Serán acaso los resultados iguales en ausencia del proceso detallado? ¿Existe una brecha entre la condición inicial en ausencia del método señalado y la condición final en la cual dicho método aparece?

Todas estas preguntas encuentran su respuesta si se piensa en términos del valor agregado de la información obtenida por medio del procedimiento evidenciado, donde el concepto de valor agregado aparece como un elemento diferenciador importante, que va más allá de un simple dato informacional, en función de su aportación en el diseño de estrategias educativas-informativas importantes, para convertirse en un criterio orientador o en un recurso fundamental para la determinación de la efectividad organizacional, entendiéndola como la obtención de los resultados de la búsqueda en consideración con los recursos necesarios para obtenerlos.

En este sentido, el valor que agrega un establecimiento educacional se refiere al aprendizaje de su comunidad académica, que se logra producto del uso efectivo de la información generada o encontrada, la cual debe involucrar la lógica misma del razonamiento, que

lleve en ocasiones al análisis de la información y en otras a la síntesis e implementación de la misma, desde una perspectiva deductiva en la primera e inductiva en la segunda. Es así como el proceso de búsqueda y selección de información se puede considerar como un inductor del valor en el contexto de una institución que se precie de ser vanguardista en los actuales escenarios.

5. CONCLUSIONES

La información es hoy uno de los principales factores de desarrollo y generación de ventaja competitiva, tanto para las IES como para los individuos que forman parte de ellas. Sin embargo, este elemento, dadas las condiciones actuales, caracterizadas por el auge desmedido del uso de las TIC, se ha convertido en un insumo fundamental, pero también difícil de controlar.

Por ello, se hace necesario en dichas instituciones, y en la sociedad misma, generar conciencia sobre la importancia que deben tener los procesos adecuados de búsqueda y selección de información. Estos procesos, si bien no van a erradicar por sí solos el problema de la infoxicación, sí pueden constituirse en caminos efectivos para que los usuarios y consumidores de la información puedan establecer de manera práctica y operática procedimientos que les permitan, eficaz, eficiente y efectivamente, resolver sus necesidades informativas.

Dicho análisis es el resultado de la puesta en práctica de un proceso estructurado de búsqueda y selección de información, el cual se propone a través de este documento, consistente en cuatro pasos: 1. Identificación de una necesidad de información (sin necesidad no hay proceso); 2. Selección del método pertinente, definiendo las fuentes de consulta; 3. Planificación de la estrategia de búsqueda, y 4. Evaluación de los resultados (¿se solucionó la necesidad de información?).

Por último, es necesario comprender que las IES permanecen en el tiempo y que por tanto los esfuerzos individuales solo constituyen valor organizacional en la medida que se establece su relación con el colectivo. En otras palabras, las políticas alrededor de la información deben ser parte fundamental del engranaje institucional y deben fungir como garantía de visibilidad, pertinencia e impacto si se quiere ser una institución que agregue valor a su comunidad académica de adscripción, en el marco de la era de la información y del conocimiento.

6. REFERENCIAS

- Braun, P. (2002). "Digital knowledge networks: linking communities of practice with innovation". *Journal of Business Strategies*, 1(19): 43-54.
- Calvo-Manzano, J. A., Cervera-Bravo, J., Fernández-Sanz, L. y Piattini-Velthuis, M. (2007). *Análisis y diseño detallado de aplicaciones informáticas de gestión*. México D. F.: Alfaomega Grupo Editor – Rama.
- Carballo, R. (2007). *Un modelo para innovar*. Consulta 21 de febrero de 2017 (<http://www.madrimasd.org/revista/revista40/tribuna/tribuna1.asp>)
- Castells, M. (2009). *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture* (2nd. ed.). Hoboken, Nueva Jersey: Wiley-Blackwell.
- Cornella-Solans, A. (2010). *Infoxicación: buscando un orden en la información* (2da ed.). Barcelona: Infonomía.
- De Camargo-Fiorini, P. & Chiappetta-Jabbour, C. J. (2017). "Information systems and sustainable supply chain management towards a more sustainable society: Where we are and where we are going". *International Journal of Information Management*, 37(4): 241-249, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.12.004>
- Eroshkin, S. Y., Kameneva, N. A., Kovkov, D. V. & Sukhorukov, A. I. (2017). "Conceptual system in the modern information management". *Procedia Computer Science*, 103: 609-612, doi: 10.1016/j.procs.2017.01.079
- Goh, S. C. (2002). "Managing effective knowledge transfer: an integrative framework and some practice implications". *Journal of Knowledge Management*, 1(6): 23-30, <http://dx.doi.org/10.1108/13673270210417664>
- Harris, D. B. (1996). *Creating a knowledge centric information technology environment*. Consulta 17 de febrero de 2017 (<http://hdl.handle.net/10760/24722>)
- Laudon, K. y Laudon, J. P. (2014). *Management information systems. Managing the digital firm* (13th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Lucesoli, A. E. (s.f.). *Motores de búsqueda en internet*. Consulta 17 de febrero de 2017 (<http://www.tyr.unlu.edu.ar/tyr/TYR-motor/lucesoli-motor.pdf>)
- Malvicino, S. (2010). *Gestión del conocimiento y mejora de los sistemas de gestión integrados*. Consulta 1 de marzo de 2017 (<http://www.gestiopolis.com/gestion-conocimiento-mejora-sistemas-gestion-integrados/>)

Martínez-Aldanondo, J. (2006). *El suicidio de la gestión del conocimiento*. Consulta 5 de marzo de 2017 (<http://www.catenaria.cl/img/pdf/Suicidio.pdf>)

Peña-Ballesteros, J. (2006). *Operadores booleanos*. México D. F.: Universidad Nacional Autónoma de México - UNAM.

SCImago Lab. (2017). *SCImago Journal & Country Rank*. Consulta 15 de febrero de 2017 (<http://www.scimagojr.com/>)

Serradell-López, E. y Juan-Pérez, A. A. (2003). *La gestión del conocimiento en la nueva economía*. Consulta 15 de febrero de 2017 (<http://www.uoc.edu/dt/20133/index.html>)

Stair, R. & Reynolds, G. W. (2010). *Principios de sistemas de información* (9a. ed.). México D. F.: International Thomson Editores.

Stewart, T. A. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Universidad de La Laguna. (2017). *Cómo buscar información. Buscar en internet*. Consulta 15 de febrero de 2017 (<http://www.ull.es/view/institucional/bbtk/Introduccion/es>)

Universidad del CEMA. (2014). *Cómo buscar información en Internet*. Consulta 14 de febrero de 2017 (<http://www.ucema.edu.ar/biblio/download/como.pdf>)

Universidad Nacional de Mar del Plata. (2015). *Recursos para buscar información. Dinámica general de la búsqueda*. Consulta 2 de marzo de 2017 (http://www.mdp.edu.ar/psicologia/cendoc/citar/recursos_biblio.htm)