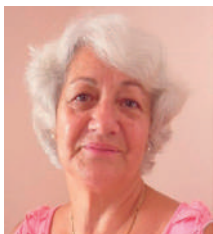


Autoras:



*Lic. Mayra Coley Lemus
Dirección de Capacitación e
Investigación de la Contraloría
General de la República de Cuba.*



*Ing. Jessica Machado Álvarez.
Especialista Superior de la Dirección
General de Organización, Planificación
e Información del MINCOM.*

LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVOS EN EL MARCO DE LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL

Resumen

Es reconocida la importancia del empleo y manejo de la información en las organizaciones, de ahí que la Inteligencia Empresarial –IE–, se encargue de su obtención y análisis sistemático, con el fin de proporcionar el conocimiento para definir las estrategias, establecer Programas de Investigación y Desarrollo, acuerdos de cooperación, la implantación de nuevos avances tecnológicos, y detectar oportunidades de inversión y comercialización. En este sentido, el Sistema Empresarial Cubano, asume el reto de diseñar e implementar el Sistema de Inteligencia Empresarial, para lo que requiere no solo la información del entorno, sino también la interna o propia. Por tanto, es importante contar con un adecuado Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, en el interés de contar con

información de calidad, que posibilite contribuir al logro de sus estrategias, y el desarrollo competitivo en el entorno actual, que tributen a la toma de decisiones transparente por parte de los directivos de las organizaciones.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, y especialmente en la década del noventa, ha cobrado auge y difusión nacional y mundial el concepto de “Sociedad de la Información” –SI–, estimulado por su gran promoción en el ámbito de las políticas públicas, que se utiliza para referirse a cualquier cuestión derivada de innovaciones tecnológicas, que han devenido en un cambio del modelo social.

Los avances alcanzados en la teoría de la administración y las diferentes concepciones, corrientes o tendencias contemporáneas, enfatizan en

la necesidad de prestar mayor atención a la gestión de la información, y de los conocimientos que la misma proporciona. Atendiendo a ello, es posible apreciar un marcado interés en la interrelación organización-entorno, la necesidad de lograr mejor aprovechamiento del capital humano, y gestar cambios que aseguren el enfrentamiento a la competencia, lo que exige al sector empresarial estar preparados y alertas, así como contar con conocimientos sistematizados que le garanticen su mejor desempeño y efectividad.

La comprensión del funcionamiento interno de la empresa como anticipación de acontecimientos futuros, permite identificar mejores prácticas, conocer el comportamiento de las relaciones con clientes, competidores y proveedores, así como el cumplimiento de las estrategias trazadas. En tal sentido, la información externa, le brinda elementos que determinan los adelantos científicos y tecnológicos, buenas prácticas y conocimientos sobre contendientes o productos sustitutos, mientras que los documentos creados en la organización, exponen las metas y objetivos previstos, manifiestan la ejecución del conjunto de actividades que llevan a cabo en la consecución de sus obligaciones legales, y el ejercicio efectivo de su cometido.

La información recibida o generada en la organización, contenida en los documentos digitales o físicos, evidencian el resultado de su desempeño, y se utilizan en la toma informada de las decisiones organizacionales, por lo que, para garantizar su funcionalidad, requieren la presencia de un

Sistema de Gestión Documental, cuyo objetivo es establecer la política, el manejo, los objetivos, las pautas para su gestión y control, de forma sistemática y verificable.

DESARROLLO

El mundo actual es resultado de sucesivos procesos de cambios y transformaciones, que han trascendido de manera diferente en los sectores que conforman la sociedad. Las ciencias gerenciales han avanzado incesantemente durante los últimos cincuenta años. La influencia de las transformaciones en la conformación económica de la sociedad y los avances tecnológicos, en particular las tecnologías de información y comunicación, son responsables de una buena parte, y han tenido en ello un impacto significativo.

Desde hace algunos años, la visión de los recursos en las organizaciones ha experimentado un gran giro en función de sus objetivos. Ahora se colocan juntos los recursos económicos, materiales, financieros, por el nivel de importancia, con los recursos humanos, tecnológicos y en especial, a la información como un recurso indispensable y estratégico, cuya gestión se considera en la era moderna, la piedra angular del éxito de las empresas. Estas organizaciones realizan la gestión de la información del entorno, a través de la vigilancia tecnológica, con intencionalidad y organización, para adquirir y seleccionar dentro de una gran cantidad de información, la que necesitan los decisores en función del cumplimiento de los objetivos estratégicos de sus entidades.

Al decir del profesor Emir José Suaiden, director del Instituto Brasileño de Información en Ciencia y Tecnología –IBICT–, se entiende la IE como un conjunto de metodologías, procedimientos y herramientas para la obtención, procesamiento, análisis y disseminación de información y conocimiento, que se emplean con el objetivo de facilitar la orientación táctica, la toma de decisiones estratégicas y el desempeño de la organización.

Es reconocida la importancia de la información para la toma de decisiones acertadas en la organización, por lo que la IE ayuda a planificar la estrategia a seguir, en tanto que, como herramienta analítica, aporta la información requerida para identificar tendencias dentro del conjunto de datos, presentes en los diferentes sistemas. De esta manera, se pueden detectar con mayor facilidad las relaciones, sometidas al riesgo de pasar desapercibidas entre las diferentes áreas. La presencia de la IE contribuye a entender mucho mejor cómo los diferentes procesos, en los cuales también están presentes el Control Interno y la Gestión Documental, inciden en la organización, y así detectar oportunidades que permiten planificar un futuro exitoso.

En el ejercicio de las actividades y procesos del quehacer diario de la organización, se generan documentos que registran y evidencian sus eventos, diligencias o servicios en la consecución de sus obligaciones legales, la actuación efectiva en su desempeño y la memoria corporativa. La Norma internacional ISO 15489: “Declaración para directivos”, expone

la importancia de los documentos por las siguientes razones y aspectos:

- ▶ **Estratégicas:** dirección eficaz y toma de decisiones;
- ▶ **Operativas:** servicios, gestión y control de recursos;
- ▶ **Reglamentarias:** cumplimiento, protección y apoyo legal;
- ▶ **Responsabilidad:** rendición de cuentas, gobernabilidad;
- ▶ **Gestión de riesgos:** seguridad, imagen pública, planificación;
- ▶ **Éticas:** transparencia, confianza, expectativas;
- ▶ **Memoria corporativa:** captura y reutilización del conocimiento.

Los documentos que se manejan en las organizaciones, representan un activo importante y una fortaleza para el logro de sus objetivos, y el cumplimiento de su misión. Adquiere un alto valor, disponer de una adecuada y fidedigna información, por sus cualidades y calidad, proporcionadas por los documentos creados como evidencias de las acciones de todos sus miembros en el cumplimiento de sus funciones, los cuales al ser gestionados de manera adecuada, posibilitan el análisis para la adopción de acciones y medidas en el trabajo administrativo y la toma de decisiones. La información constituye un recurso estratégico e imprescindible para la organización.

La Gestión Documental comprende acciones encaminadas a lograr la economía, eficiencia y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida. Constituye una necesidad para los directivos por su

utilidad e implicación, en la ejecución y desarrollo de todos los procesos y actividades de la organización.

Según la Norma ISO 15 489 (2001), es "el campo de la gestión responsable del control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso, la disposición y la preservación de registros, en la que son determinantes los procesos de captura y mantenimiento de la evidencia, y la información sobre las transacciones y actividades de negocios de la organización".

Atendiendo a su alcance y contenido, para las organizaciones, se ha convertido en una necesidad insoslayable contar con un Sistema de Gestión Documental y Archivos, que garantice el adecuado tratamiento a los documentos que generan, pues les reporta importantes ventajas y beneficios, relacionados con el establecimiento de políticas y normas, asignación de responsabilidades y competencias, fijación y promulgación de procedimientos y directrices, prestación de

servicios vinculados con su gestión y uso, el mejoramiento del Control Interno, información confiable, evidencias de los actos y hechos en el actuar de la administración, implementación y administración de sistemas especializados, y su integración en los sistemas y procesos identificados para el funcionamiento de la institución.

Como podemos apreciar la gestión de documentos y archivos más la IE, respecto a la información sustentada en documentos, están asociadas para ejercer la buena dirección y la adecuada toma de decisiones en las organizaciones.

Con esta visión, nos aproximaremos a las empresas cubanas, como un tipo específico de organizaciones.

En el contexto cubano el término IE se introduce en la década de los años noventa, influida esencialmente, por la necesidad de gestionar la información y los conocimientos de forma organizada, para el desarrollo de la Biotecnología y posteriormente, se aplica a otros sectores priorizados.



Diversas son las políticas y estrategias del país que reconocen la necesidad de aplicar la IE.

El Consejo de Ministros ha emitido normativas legales, como continuidad al proceso de transformaciones, que establecen en su articulado la obligatoriedad para las empresas, a desarrollar Sistemas de Vigilancia Tecnológica y de Inteligencia Empresarial. En esta dirección, podemos mencionar el Decreto 323/14, modificativo del Decreto 281/07 “Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal”, el cual hace referencia al conocido Perfeccionamiento Empresarial, que plantea “... las funciones de: diagnóstico, identificación, evaluación, selección y negociación de tecnología, así como las de investigación, desarrollo para la generación de nuevos conocimientos y tecnologías,

obligan a la empresa a desarrollar un sistema de alerta tecnológica, que ligado al estudio de los competidores y proveedores, hacen que la innovación se apoye en las mejores prácticas de la inteligencia empresarial”.

Más recientemente, a partir de los cambios introducidos en el Sistema Empresarial, como parte del proceso de Actualización del Modelo Económico Cubano, y la decisión de extender las funciones, facultades, conceptos y principios propios del perfeccionamiento empresarial a todo el Sistema Empresarial Estatal, el Decreto 335/17 “Del Sistema Empresarial Estatal Cubano”, establece la necesidad de “... diseñar e implantar el Sistema de Inteligencia Empresarial, que permita la actualización de los conocimientos del personal de la organización superior de dirección empresarial –OSDE–”.



De la misma forma, esta normativa, puntualiza que la Gestión de Dirección de la OSDE está centrada en cuestiones estratégicas, tales como, el logro de los objetivos, evaluación y aprobación de planes, cumplimiento del objeto social, así como actividades de investigación y desarrollo, para obtener nuevos productos y servicios. Además, se definen con precisión sus límites, con la finalidad de lograr empresas con mayor autonomía, efectividad y competitividad, sobre la base del rigor en el diseño, e implementación de su Sistema de Control Interno.

Diversos autores, como es el caso de Orozco (2001), han planteado la existencia de factores que propician la aplicación de la IE en el entorno cubano, entre los que se destacan: el Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica, el Perfeccionamiento Empresarial, el Perfeccionamiento de las Unidades de Investigación Científica, Innovación Tecnológica, Producciones y Servicios Especializados, La Estrategia de Informatización de la Sociedad Cubana y La Política Nacional de Información.

Por otro lado, el Decreto Ley No.265 de abril de 2009, resultado del “Programa para la conservación de la Memoria Histórica de la nación”, define el Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba como: “El mecanismo de integración y promoción de la cultura de la gestión documental, que tiene como finalidad lograr el desarrollo armónico de las instituciones o dependencias que lo conforman, para una mayor eficacia en su gestión, y en la preservación del Patrimonio Documental de la Nación Cubana. A partir de la aplicación de principios, normas

y métodos comunes”, y establece las pautas para realizar la gestión documental en todas las organizaciones del país, donde se incluyen las empresas, a las que corresponde crear, implantar, reglamentar su sistema institucional de archivos, e instaurar el control de los documentos, desde su creación a través del ciclo vital de los mismos, para garantizar su utilización y acceso en la toma de decisiones, en cualquier nivel de dirección de las múltiples actividades, y para la investigación como una posibilidad en el transcurso del tiempo.

Aplicable a la Gestión de Documentos de Archivo, la mencionada Norma Internacional ISO 15489, también especifica factores y procesos a considerar, así como los instrumentos que deben utilizarse en las diferentes operaciones, con el enfoque de proporcionar autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad, a la gestión documental y la información que de ella se obtiene, y se tienen en cuenta las normativas instauradas en el país, y el tipo de organización en cuestión.

A modo de ejemplificar nuestro análisis, tomaremos de entre las metodologías o modelos de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Empresarial, la descrita por Sánchez y Palop (Sánchez, J. M y Palop, F. 2002) (Figura 1). Esta comprende a toda la organización, se involucra con distintas responsabilidades y tareas. Incluye cinco etapas:

- ▶ Planeación, comprende la identificación de necesidades y fuentes de información.
- ▶ Búsqueda-captación, es la identificación y determinación de los recur-

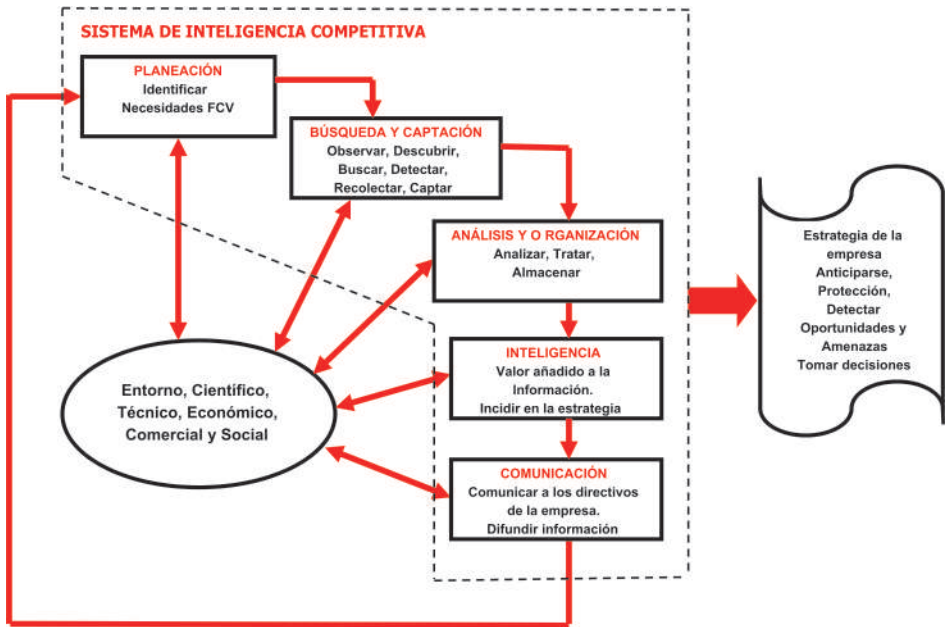


Figura 1. Metodología de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva.
Fuente: Sánchez, J. M y Palop, F (2002).

datos disponibles, la cual contiene actividades como: observar, descubrir, buscar, detectar, recolectar y captar.

- ▶ **Análisis-organización,** se analiza, trata y almacena la información.
- ▶ **Inteligencia,** se le da un valor añadido a la información, que busca incidir en la estrategia de la organización.
- ▶ **Comunicación,** se comunica a los directivos de la organización, se difunde la información y se transfiere el conocimiento.

Al observar las etapas de la metodología expuesta, se puede inferir sobre la utilización de los documentos obtenidos del entorno, que constituyen fuentes de información, como los creados o generados en la propia

organización, con valor agregado para su análisis y conciliación en la toma de decisiones.

El empleo de los productos y servicios de la IE, contribuye a la disminución de la incertidumbre en la toma de decisiones, y la orientación estratégica de la organización. Entre los más utilizados por las empresas se encuentran:

- Estudios de Tendencias
- Estudios de Mercado
- Perfiles Estratégicos
- Estudios de Evaluación de continuidad de proyectos de I+D



La ordenación, vigilancia y conservación correcta de los documentos, en un ambiente de control, influyen en la implementación y resultados de la IE, con lo cual el Sistema Empresarial Cubano puede estar constituido por empresas eficientes, bien organizadas y eficaces, integradas a las políticas para la Actualización del Modelo Económico y Social Cubano.

CONCLUSIONES

La obtención continua de información de valor estratégico sobre la tecnología, y sus tendencias para el análisis sistemático que se logra mediante la IE, optimiza la toma de decisiones organizacionales, la anticipación a los cambios, y la preparación para asimilarlos, con el mínimo de riesgos. En tanto, el entorno empresarial actual, obliga a la IE a rebasar el enfoque de establecer sus límites en el seguimiento exclusivo a los aspectos científicos y tecnológicos, que incorporan el conocimiento integral desde la multisectorialidad, para que proporcione el

análisis de variables estratégicas para la toma de decisiones, y los resultados de la organización.

Asimismo, la IE en el sector empresarial cubano contribuye sustancialmente al logro de empresas con mayor autonomía, efectividad y competitividad, con su esperada incidencia en la Actualización del Modelo Económico y Social Cubano; para terminar, los documentos archivísticos, la información organizacional interna y externa, y el conocimiento, constituyen recursos claves para la toma de decisiones estratégicas. Contar con un adecuado Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, que contribuya al mejor funcionamiento del Control Interno, garantiza el adecuado diseño e implementación de la IE en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Decreto Ley No. 265/2009 del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba. Asamblea Nacional del Poder Popular. Gaceta Oficial No. 018 de la República de Cuba, 2009.



Gaceta Oficial de la República de Cuba. *Decreto No. 281: Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal*, 2007.

Gaceta Oficial de la República de Cuba. *Decreto No. 323: Modificación del Decreto No. 281*, "Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal", 2014.

Gaceta Oficial de la República de Cuba. *Decreto No. 335*, 2017.

Mulet, Y. *La Inteligencia Empresarial en el contexto cubano actual. Un cambio más entre tantos cambios*. "Economía y Gerencia en Cuba: Avances de Investigación". Centro de Estudios de la Economía Cubana. Universidad de La Habana, abril, 2012.

Norma ISO 15489 *Information and Documentation – Records Management (Gestión de documentos– Parte 1: General Comité técnico ISO/TC 46, Information and documentation, Subcomité SC 11, Archives/records management*. 17 páginas.

Orozco, E. *El lugar de la inteligencia empresarial en el entorno conceptual de la gestión del conocimiento. Evolución en Cuba*. El profesional de la información, julio-agosto, V. 10, No. 7-8, pp. 14-22, 2001.

Orozco, E. *Inteligencia empresarial: Qué y Cómo*. La Habana: Instituto de Infor-

mación Científica y Tecnológica, IDICT, 2009.

Oña, N., Díaz, Miriam. *Sistema de Inteligencia Empresarial. El arte de integrar la información aplicado a la Industria del Diagnóstico In Vitro*, La Habana.

Palop, F., & Vicente, J. M. *Vigilancia Tecnológica e Inteligencia competitiva. Su potencial para la empresa española*. Madrid: Pearson Educación, 1999.

Partido Comunista de Cuba. *Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021*. Disponible en: <http://www.granma.cu/file/pdf/gaceta/Lineamientos%202016-2021%20Versi%C3%B3n%20Final.pdf>, 2017.

Resolución No.60/2011. Normas del Sistema de Control Interno. Contraloría General de la República de Cuba. Gaceta Oficial Extraordinaria No. 13 de la República de Cuba, 2011.

Rodríguez, Y., Castellanos, A., Ramírez, Z.- *Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas*. Facultad de Comunicación. Departamento Ciencias de la Información. Universidad de La Habana.

Sánchez, M., La inteligencia empresarial en apoyo a la toma de decisiones en las organizaciones sanchez@biomundi.inf.cu Consultoría Biomundi.

