

El profesional de la información y sus servicios en el análisis de la información formal, informal y analítica en las conferencias de negocios

MARÍA DE LOURDES NIETO PONCE
Konzept & Conceptos (K&C)

INTRODUCCIÓN

En este caso de estudio, se aborda la aplicación de un sistema de información documental para conferencias que ha sido probado por más de veinte años en el área de formación de recursos humanos, y el impacto que ha tenido en un grupo financiero mexicano.

LA CONFERENCIA DE NEGOCIOS

Las empresas del sector productivo requieren desarrollar sus recursos humanos como una acción clave para enfrentar la competencia y para asegurar que su operación, objetivos y estrategias sean viables y sostenibles. La formación de los recursos humanos puede llegar a ser un activo de conocimiento si la información que se produce en estos esfuerzos se visualiza como un factor susceptible de registrarse, representarse y recuperarse.

La necesidad de información en la formación de ejecutivos deriva de diversos requerimientos: obtener una instrucción especializada; encontrar soluciones para una problemática operativa; enfrentar un nuevo reto en un área específica de la organización; o simplemente actualizar y/o especializar a un grupo de ejecutivos. Las respuestas para estas demandas usualmente son resueltas con la inversión en diferentes eventos como conferencias, seminarios, cursos, *benchmarking*, etcétera.

Para efectos de esta presentación, se tratará solamente el caso de la conferencia interna o *in-house*. En este tipo de conferencia, el “objetivo es que el asistente encuentre la información específica que requiere para actualizar, resolver, homologar y/o tomar decisiones aplicables en un área de la empresa. Para su realización, las empresas invierten considerables recursos económicos que reflejan un beneficio tangible cuando los conocimientos son puestos en práctica” (Nieto, 2016: 42). Su característica principal es que se produce *ex profeso* para una organización, usualmente por proveedores externos a ella. En este caso, es la empresa Konzepte & Concepts (K&C) la firma productora de la conferencia que ha sido realizada para la empresa financiera en cuestión.

Las empresas producen y usan importantes volúmenes de información, los cuales requieren generar conocimiento específico para mejorar la realización de actividades y procesos del negocio. Una herramienta para lograrlo es la memoria de la organización —recogida por la gestión del conocimiento— que puede ser ubicada en los repositorios institucionales. Ésta debe ser reconocida como un activo intangible, es decir, que se considere su valor potencial de generación de conocimiento para la organización. Una de las vías que las empresas pueden aprovechar como una fuente para la gestión del conocimiento, como materia prima del repositorio, son las conferencias.

El planteamiento que hace la disciplina bibliotecológica al visualizar las conferencias como un recurso de información ofrece a la empresa la posibilidad de maximizar su costo-beneficio en la inversión de estos eventos. La conferencia como evento de formación, debería ser reconocida como un recurso de información, es decir,

una conferencia que se dicta en formato presencial, que por tanto es primero una fuente de información oral que posteriormente es registrada en un documento en formato textual y que requiere un análisis documental para convertirse en un recurso de información que asegure que podrá ser recuperado y potencializarse como generador de conocimiento (Nieto: 9).

Con la aplicación de un sistema que permita registrar, representar y recuperar la información pueden ser maximizados los beneficios de los esfuerzos de aprendizaje y formación que se realizan en la organización, incluidas las conferencias. Las conferencias llevadas a un sistema de información documental además pueden convertirse en la entrada al proceso de gestión de conocimiento.

Usualmente, las conferencias que se dictan en las empresas han sido vistas desde un sólo enfoque, el comunicacional. En este enfoque, las conferencias se perciben simplemente como un acto de comunicación entre un remitente y un receptor, lo que implica una comunicación unidireccional que limita la visualización de éstos como eventos en donde sólo existe transmisión de información y, por tanto, a su término finaliza el ejercicio informativo.

Bajo el enfoque de la disciplina bibliotecológica, se concibe las conferencias bajo el concepto de un sistema de información, es entonces que el evento toma el sentido de un recurso

generador de conocimiento. Si la información que genera una conferencia se registra y queda plasmada en un documento — para el caso que describimos, el documento es el Reporte Ejecutivo K&C—, se podrá dar un tratamiento documental para identificar su contenido y posteriormente será susceptible de ser recuperado. “[...] entonces y sólo entonces, podremos decir que esta fuente de información oral se ha convertido en un recurso de información al ser la representación tangible que permitirá que la información pueda ser susceptible de recuperarse y potencialmente pueda crear conocimiento” (Nieto, 2016: 26).

Robert Taylor señala que los sistemas de información son una serie de procesos formales por los que la utilidad potencial de un mensaje específico se ve reforzada al ser procesado, es decir, se le agrega valor. “Energía, tiempo y dinero deben ser invertidos para cambiar datos inútiles en conocimiento productivo a través de un proceso de valor agregado” (Taylor, 1982: 341).

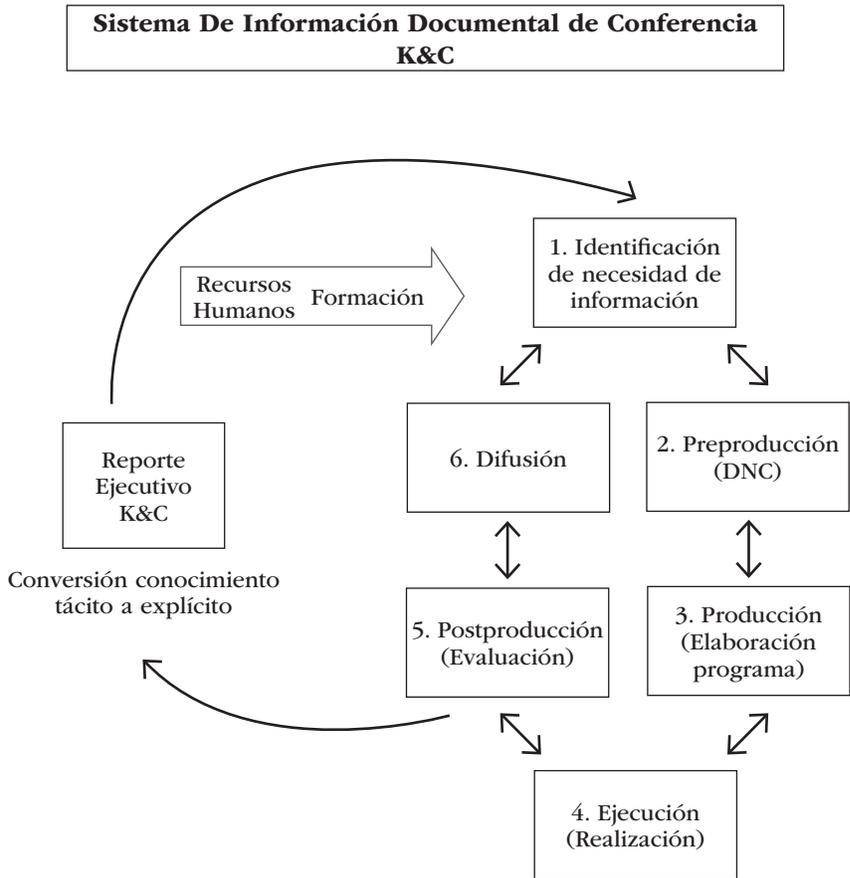
Por su parte, el *Diccionario de Ciencias de la Documentación* define el Sistema de Información Documental como un conjunto de personas, máquinas y procedimientos que transforman una información documental de entrada (*input*) en una de salida (*output*) preparada para que un determinado usuario obtenga una nueva información y tome una decisión eficaz (Nieto, 2016: 53).

El Sistema de Información Documental de Conferencias K&C se ha desarrollado como respuesta de la disciplina bibliotecológica para contribuir en la maximización del costo-beneficio de la inversión que el área de formación de la organización realiza en conferencias.

El Sistema de Información Documental de Conferencias K&C está conformado por los siguientes elementos:

1. Identificación de la necesidad de información.

2. Pre producción.
3. Producción.
4. Ejecución.
5. Postproducción.
6. Difusión.



El sistema de información documental de conferencias K&C.
Fuente: Nieto P. (2016: 59).

El Sistema de Información Documental K&C inicia con la *Identificación de la necesidad de información*. Durante esta fase, se realiza el contacto con el cliente, quien demanda el servicio de información en una conferencia. En esta fase, se deberá entender cuál es la información que requiere el cliente e identificar claramente dos elementos fundamentales: el tema a desarrollar y los alcances del mismo, es decir, qué quiere lograr el cliente con ello.

Con la información recabada durante la entrevista y plasmada en el *Pliego de peticiones*, se inicia la fase de *Preproducción*. Como su nombre lo dice, esta fase es previa a la producción del evento y, por tanto, de no ser aprobada por el cliente, el proceso se cierra en este paso. Si el cliente aprueba, K&C convierte la información proveída por el cliente en una respuesta en forma de programa de conferencia, el cual es plasmado en el documento *Propuesta técnica*, cuyo fin es satisfacer la necesidad de capacitación y/o formación en objetivos generales y contenidos. En esta propuesta, se incluye la investigación y el desarrollo de temas y subtemas asegurando que el contenido sea conforme a lo que espera el cliente con equilibrio en la entrega de la información, evitando la redundancia y ajustándolo al horario aprobado, entre otros requerimientos.

La *Producción* inicia cuando se aprueba la *Propuesta técnica* y durante esta fase se consideran todas las acciones que implican convertir el programa aprobado en un programa de conferencia que sea realizable.

La siguiente fase, *Ejecución*, es el momento en el que se lleva a cabo el evento: es la conferencia. Aquí se realiza el dictado de la conferencia, la sesión de preguntas y respuestas y la aplicación de *Evaluaciones*. La mayoría de los procesos de conferencias consideran su término en este momento. En el sistema de información documental de K&C, el evento no finaliza aquí, se añade una fase más que es el factor determinante

para generar valor: el monitoreo durante toda la ejecución de la conferencia. Esta información contiene los detalles de todo lo acontecido durante el evento, tanto la información formal que el conferenciante ha entregado, como la informal que han vertido los asistentes a lo largo de la sesión. Con ellas se constituirán los elementos del Reporte Ejecutivo K&C.

El valor agregado de la conferencia se realiza en la *postproducción*. En ella se lleva a cabo el análisis de resultados del evento, en el que se contiene el trabajo de documentación más significativo; se compendia toda la información vertida durante la conferencia y se documenta en el *Reporte Ejecutivo*. El denominado Reporte Ejecutivo K&C permite resguardar los contenidos de los diversos temas que de manera oral y/o escrita son compartidos por los conferencistas, la información que generan los asistentes de las empresas solicitantes y los resultados de la evaluación que contiene la percepción que los asistentes se han formado de la conferencia. Por medio de este reporte, los ejecutivos de una organización pueden obtener la información completa que ha sido compartida durante el evento por el especialista del tema y, más aún, la generada entre los grupos de trabajo (acuerdos, recomendaciones, propuestas, quejas, soluciones, etcétera.), lo que puede proporcionar a la organización conocimiento tácito y un pulso sobre el clima organizacional.

BENEFICIOS REPORTADOS SOBRE LA APLICACIÓN
DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL K&C
PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS

El Sistema de Información Documental de Conferencia K&C se aplicó en una conferencia para una empresa de servicios financieros. Esta empresa de negocio de pagos y cambios de

divisas desde 1985 es líder en el mercado nacional, cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores y tiene un alcance de servicios nacional e internacional. La necesidad de esta institución financiera era que los ejecutivos de la zona metropolitana reforzaran sus habilidades de comunicación personal y aprendieran a relacionarse en forma efectiva con sus colaboradores. La propuesta de la firma Konzepte & Conceptos (K&C) fue la realización de una conferencia titulada “Eneagrama, la identidad de tu zona humana” para que cada ejecutivo identificara sus habilidades psicobiológicas y aprendiera a establecer una mejor comunicación con sus alternos, subalternos y directivos. La conferencia se ejecutó de acuerdo con lo propuesto y se aplicó el Sistema de Información Documental. Se entregó al cliente el documento Reporte Ejecutivo K&C.

Este reporte contenía tres bloques:

- Información formal. La descripción de cómo se llevó a cabo el evento.
- Información informal. Todas las expresiones de los asistentes durante el evento: los acuerdos a los que llegaron, su definición de objetivos para el próximo año, así como sugerencias para siguientes acciones en cuanto a seguimiento de capacitación y desarrollo.
- Información analítica. Los resultados de la evaluación del evento y del *speaker* que han hecho los asistentes de acuerdo con sus expectativas y objetivos a cumplir.

La entrega de este documento se hizo al ejecutivo que solicitó la realización de la conferencia, quien lo revisó y reportó sus beneficios en este V Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información: Colaboración entre la bibliotecología y los sectores productivos y económicos. El ejecutivo expuso durante su participación que el Reporte Ejecutivo K&C le permitió identificar que:

- De todos sus proveedores de conferencias, la firma K&C es la única que entrega este reporte con información clave de la conferencia.
- Con este reporte, se puede tener conocimiento de cómo fue el evento aun sin estar presente.
- Con este reporte, se puede tener información específica de lo que han comentado los asistentes: acuerdos, sugerencias, propuestas, inclusive quejas, lo que convierte al evento en información de ida y vuelta, no sólo de ida como una conferencia tradicional que no se registra.
- El Reporte Ejecutivo es un apoyo para la toma de decisiones en la formación de los recursos humanos y para futuros eventos de formación.
- El costo-beneficio de este reporte se maximiza, ya que al mismo tiempo que se cumplen los objetivos de formación de los recursos humanos, también se cuenta con un documento que expande la información al identificar los aportes de la audiencia, además de que, al tener registrado el evento, es susceptible de ser conservado y, por tanto, consultado para posteriores eventos a desarrollar.

Con base en este testimonio, se constató que el Reporte Ejecutivo K&C puede generar para la empresa-cliente beneficios de valor agregado, mejoría en la toma de decisiones, maximización de tiempo para los ejecutivos, mejoría del costo-beneficio y la posibilidad de ser un elemento clave para la generación de conocimiento, pues contiene la información informal que bajo la concepción teórica de Nonaka y Takeuchi (1995) se considera conocimiento tácito, el cual puede llegar a convertirse en conocimiento explícito y, por tanto, en un valor altamente apreciable para la empresa que realiza esfuerzos de gestión de conocimiento.

Para la disciplina bibliotecológica, este caso permite inducir que si la información que genera la conferencia se registra en un documento y este documento es sometido a técnicas

de análisis documental, entonces y sólo entonces podremos decir que esta fuente de información oral se ha convertido en un recurso de información al haber sido transformada en una representación tangible que permitirá que la información pueda ser susceptible de recuperarse, y que potencialmente pueda crear conocimiento en la empresa.

Este caso también lleva a identificar que existe una oportunidad para la disciplina bibliotecológica en el estudio y la entrega de servicios para las empresas y la resolución de sus necesidades de información. La empresa puede ser vista como otro campo de actividad para los profesionales de la información, su participación implica un elemento clave para añadir valor a la información que ésta genera. La diferencia entre contar con especialistas de la información o no puede dar a la organización la ventaja competitiva que ésta; requiere no sólo en el área de formación ejecutiva, sino en todas aquéllas susceptibles de generar información.

BIBLIOGRAFÍA

- Nieto, P. (2016). *Conferencias de negocios: Análisis de la información formal, informal y analítica*. México: UNAM. Disponible el 25 de noviembre de 2016 en: <http://132.248.9.195/ptd2016/octubre/080378475/Index.html>.
- Taylor, A.G. y D.N. Joudrey (2004). "The Organization of Information". *Organization in Human Endeavours*, 1, 1-14. Disponible en octubre del 2016 en: http://ils.unc.edu/courses/2013_spring/inls200_002/Readings/Taylor1999.pdf.
- Taylor, R.S. (1982). "Value Added Processes in the Information Life Cycle". *Journal of the American Society for Information Science*, 33 (5), 341-346. Disponible en octubre del 2015 en: https://www.asis.org/Publications/JASIS/Best_Jasist/1982Taylor.pdf.
- Yepes, J.L. (2005). "Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación". En *Documentación de las Ciencias de la Información*. Madrid: Síntesis.