

Sistematización Organizacional

El valor de la información está en la capacidad que tiene de reducir el grado de incertidumbre con que se toman las decisiones, en su propiedad de contribuir al análisis y a la síntesis de las situaciones problemáticas. Mientras más graves los problemas, más difíciles las decisiones, cuanto mayor el valor de la información.

No obstante, el término lleva consigo una carga importante de subjetividad. Lo que para uno es información en un instante determinado, puede no serlo para otro, o bien puede no serlo para el primero en otro instante, otra circunstancia. El punto de vista que adopte y la cualidad de incrementar su conocimiento sobre el tema que le ocupa, es lo que le permite distinguir al sujeto, si tiene o no información “en sus manos”.

Tal vez por ello, autores diversos se han resistido a entrar en la discusión sobre las cualidades de la información, en términos de la dicotomía “buena o mala”, “verdadera o falsa”. Teóricamente, no hay diferencias entre información oportuna, veraz, completa o útil. La información, si es tal, es oportuna, veraz, completa y útil, en caso contrario, simplemente no es tal.

Ahora bien, toda decisión, como acto humano por excelencia, implica las ideas y los valores de quien decide. El sentido común, el sentido de oportunidad y hasta el sentido político o de auto-preservación, a veces pesan más en la balanza, que toda la información “objetiva” que se tenga. Por ejemplo, la información puede indicar a un departamento que no tiene capacidad para continuar incrementando su matrícula estudiantil, so pena de disminuir la calidad de la enseñanza que imparte y aún así, el departamento puede decidir incrementarla, anteponiendo los dictámenes de su instinto de preservación, a la situación objetiva planteada. Un grupo académico puede analizar cifras que le indican que aún no alcanza una masa crítica de investigadores preparados, que le permitan emprender con calidad el dictado de cursos de doctorado pero, aún así, puede decidir dictarlos, con más fe en que “Dios proveerá” y en su espíritu emprendedor, que en lo que devela la información.

El punto es que, para formar una organización coherente, que satisfaga con habilidad su misión, es necesario encontrar un nivel intermedio, “razonable”, en el cual la carga de subjetividad y en buena medida de arbitrariedad, que toda decisión lleva consigo (no siempre en sentido negativo, por cierto), sea moderada por elementos que permitan, entre otras cosas importantes, juzgar en un plano desapasionado las oportunidades y amenazas que se desprenden de tal decisión.

Dicho esto y acercándonos más al tema de esta columna, debe entenderse entonces que la labor de los sistemas de información, como herramientas de la organización, es proporcionar mecanismos idóneos para acopiar, preservar y recuperar información, de forma que quienes tomen las decisiones, lo hagan con el mínimo deseable de subjetividad.

Así pues, los sistemas de información no deciden. No son enemigos o adversarios a vencer, a menos que existan intereses subalternos inconfesables. Ellos si pueden ser buenos o malos en la medida en que entregan o no información, en los términos señalados antes y se les utiliza. Sólo son, en síntesis, herramientas útiles en cuanto favorecen el control y proporcionan elementos de juicio a quienes, finalmente, serán libres de tomar las decisiones que les corresponden.

Prof. Ernesto Ponsot Balaguer

Director de Servicios de Información Administrativa

ernesto@ula.ve