

El sistema de gestión de la información y el centro del pensamiento en la institución prestadora de salud Cafam. Puntos críticos para la buena organización de estos procesos

THE SYSTEM OF INFORMATION MANAGEMENT AND THINKING CENTER IN THE INSTITUTION OF HEALTH CAFAM. CRITICAL POINTS FOR THE GOOD ORGANIZATION OF THESE PROCESSES

As informações do sistema de gestão e do centro de pensamento na instituição de saúde fornecendo Cafam. pontos críticos para a boa organização destes processos

Mikhail Benet Rodríguez*
Javier Andrés Urrego Varela**
Diego Alejandro Benavides Valderrama***
Gabriel Quiñones Suárez****

Resumen

En el artículo se analizan los errores que se pueden cometer al realizar un proceso de gestión de información, desde la obtención de los datos hasta su interpretación. Se conceptualizan datos e información y se plantean los puntos críticos necesarios para la construcción de información. También se realiza una propuesta de preguntas que los constructores de proyectos de gestión de información y de la propia investigación deben hacerse cuando se construyen estos procesos.

Palabras clave: gestión de conocimiento; gestión de la información; análisis organizacional; TIC

Fecha recibido: octubre de 2014

Fecha de aceptación: abril de 2015

DOI: <http://dx.doi.org/10.22335/rict.v7i1.230>

* Director de Investigaciones. mikhail.benet@unicafam.edu.co Orcid: 0000-0002-6420-0680

** Jefe del Departamento de Planeación y Servicio. revistalogos@policia.edu.co

*** MD, Jefe de la Unidad de Gestión de Riego, IPS Cafam. revistalogos@policia.edu.co

**** Director IPS Cafam. revistalogos@policia.edu.co

Abstract

A reflection on the errors that can occur when a process information management is made, from obtaining data to their interpretation until his interpretation. The concepts of data and information are conceptualized and critical points that must be taken into account for the construction of the information. Addition is performed questions that contributing information management projects and the research itself must be made when these processes are built is also performed.

Keywords: knowledge management; information management; organizational analysis; ICTs

Introducción

Un sistema de gestión de la información facilita mantener la armonía entre los diferentes

subsistemas que conforman la complejidad empresarial y retroalimenta, tanto a los subsistemas que forman parte de una empresa como a la máxima dirección del sistema, para que se puedan tomar decisiones oportunas que mejoren la funcionabilidad y favorezcan el crecimiento. En ocasiones se piensa que un sistema que recoge y almacena datos de los diferentes escenarios en donde se realizan los procesos de una empresa, es un sistema de gestión de información (SGI). Una propuesta más avanzada puede ser entender al SGI como la recogida, almacenamiento y análisis de los datos con entregas de informes. Sin embargo, esta manera de ver el sistema también está incompleta.

En realidad, se puede organizar un sistema en el cual se obtengan, organicen y analicen los datos para obtener información, y posteriormente se interprete esa información en un determinado contexto, controlando su calidad, de manera que este proceso sea oportuno, significativo y útil. Según Choo (2002), a este proceso que va desde la recolección de datos hasta la interpretación de la información, para entregar informes de manera adecuada y en un tiempo óptimo, y que se traduce en la creación de canales y medios para transmitir y acceder a esos datos e información, es a lo que se le denomina SGI.

La complejidad del sistema empresarial y de su SGI puede ser de tal magnitud que por mucho que se hagan esfuerzos para evitar errores es muy difícil que estos no aparezcan (Laverde, 2014). De todas formas, en cualquier caso, los errores que pueden aparecer en la gestión empresarial, cuando aparecen errores en un SGI que maneja bien un sistema de calidad de sus procesos, nunca serán tan grandes como los errores empresariales que se observan cuando no se establece una adecuada gestión de la información.

Es por eso que la gestión efectiva de los recursos de información constituye un reto importante en materia de organización, como es la cultura corporativa, pero ofrece una oportunidad para aumentar la efectividad y la eficiencia del sistema empresarial de manera progresiva (Arbornies, 2005, p. 22).

Considerando que la Institución Prestadora de Salud (IPS) Cafam trabaja en el perfeccionamiento de su SGI (Suarez, 2014), se hace necesario revisar los puntos críticos que pueden afectar el crecimiento empresarial a partir de una mala gestión de información, teniendo en cuenta que a través del SGI la IPS Salud Cafam pretende alcanzar un nivel superior en la gestión de la información, y la organización de un Centro del Pensamiento en Salud, que permita interpretar la información que se genera y realizar estudios científicos que evalúen mejor el sistema y los servicios de salud que la conforman.

En ese sentido, el objetivo de este trabajo va encaminado a establecer los puntos críticos que son necesarios tener en cuenta cuando se trabaja en la construcción de un SGI, para reducir al mínimo la posibilidad de error y en consecuencia la mala gestión empresarial.

Desarrollo

Como ya se ha comentado en muchas ocasiones, las personas confunden datos con información, no solo en las ciencias, sino también en la actividad práctica de la vida. Los datos, en realidad, constituyen las unidades esenciales que, una vez analizados e interpretados, nos facilitan la información, pero ellos en sí son elementos del conocimiento que carecen de significado por sí mismos.

En las ciencias los datos se buscan a través de variables, usando un diseño de investigación adecuado, para que, después de su análisis correcto y la interpretación pertinente, se le pueda dar una respuesta coherente a un problema de investigación o preguntas de investigación. (Figura 1).



Figura 1. Esquema general de información.

Son muchos los errores que se cometen cuando no se tienen en cuenta todos los pasos y los puntos críticos en cada uno de los procesos. En realidad, para ser precisos, hay que hacerlo todo bien, desde la definición de lo que queremos conocer hasta las conclusiones de lo indagado. Cualquier desviación en uno de los pasos puede hacer fracasar la información adecuada, y luego generar una incorrecta información para la toma de decisiones, con las consiguientes consecuencias que esto pudiera generar en el rumbo de una empresa.

Incluso, pudiera ser más dañina una mala información, cuando se obtiene de un sistema de información que contiene errores, en la toma de la información que procede de la experiencia del equipo de trabajo o incluso del simple azar. La información aportada de un sistema con problemas pudiera desviar completamente la dirección del trabajo y ser muy perjudicial para el propósito empresarial.

Teniendo en cuenta estos elementos, a continuación se expondrán puntos críticos que se deben tener en cuenta cuando se construye un sistema de gestión de la información empresarial que tiene, entre otros objetivos, aportar información de carácter científico para la solución de problemas y la toma de decisiones.

1. Definir incorrectamente la situación a conocer
2. Seleccionar inadecuadamente o no seleccionar el diseño para buscar la información.
3. No definir de manera correcta las variables.
4. No tener en cuenta posibles variables confusoras.

5. No diseñar bien la manera en que se recogen los datos.
6. Incorrecta preparación del personal que recoge los datos.
7. Falta de control sobre las personas que recogen la información.
8. No tener un buen sistema de gestión de base de datos, con reglas de validación y estandarización de los campos donde se van a introducir los datos.
9. Inadecuada preparación de digitadores (personas que introducen los datos recopilados).
 10. Falta de control sistemático de los datos que se introducen.
 11. Incorrecta determinación de los métodos estadísticos que se van a utilizar en el análisis de los datos.
 12. Incorrecta interpretación del análisis de los datos.
 13. Inadecuada comunicación de la información.

Si el problema se plantea mal, entonces todo está mal; el problema es la base de todo este proceso. Pero suponiendo que el problema se plantee correctamente, pero el diseño no sea el adecuado o los datos que se van a recoger no se seleccionan bien, entonces los resultados son inadecuados. Lo mismo sucede si el problema está bien planteado, así como el diseño, las variables, la introducción de datos y el sistema informático, pero el análisis de los datos o los informes que se generan son incorrectos (Alonso y Soto, 2014). De ser así nada funciona y la información que se ofrece también es incorrecta. Por último, si todo está bien, pero las personas que tienen que interpretar los datos analizados no saben hacerlo o lo hacen mal, pues todo está mal. En resumen, es una cadena donde todo tiene que funcionar de manera muy coordinada y donde se debe evaluar cada uno de los pasos para evitar errores, pues si falla uno, entonces el resultado final es inadecuado.

Es importante señalar que dentro de las definiciones de un sistema de información destacamos aquella que tiene como finalidad la gestión de los recursos de información a partir de mecanismos que permiten adquirir, producir y

transmitir al menor costo posible, datos e información con una calidad, exactitud y actualidad suficiente para servir a los objetivos de la organización (Taylor, 1986).

Se pudieran reducir estos errores si se tienen en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Qué se quiere conocer?
- ¿Cuál es el diseño que se utilizará?
- ¿Quién, qué y con qué recursos se recopilarán los datos?
- ¿Quién, y con qué recursos se analizarán los datos?
- ¿Existe un sistema de control de la calidad para cada uno de los pasos a realizar?
- ¿Qué es exactamente lo que deseamos conocer, en función de los objetivos y de las variables que identificamos?
- ¿Es el cuestionario el procedimiento correcto para obtener todas las respuestas o necesitamos otros procedimientos, tales como observaciones o análisis de archivos?
- ¿A quién dirigimos las preguntas y qué procedimientos utilizaremos?
- ¿Tenemos una comprensión suficiente sobre cómo diseñar sistemas que recogen los datos o necesitamos instrumentos que ayuden a tener una mejor idea sobre qué variables tienen que estar y cuáles no pueden faltar?
- ¿Están bien preparadas las personas que trabajarán con la búsqueda, introducción, análisis e interpretación de los datos?
- ¿Se tuvieron en cuenta todos los aspectos relacionados con la ética de la investigación?
- ¿Tienen nuestros informadores alguna incapacidad mental o motora que les afecte para dar respuesta a las preguntas?
- ¿De dónde se recogerá la información?

- ¿Cómo se recogerá la información?
- ¿Qué recursos tenemos?
- ¿Se tiene un buen gestor de base de datos con reglas de validación y con la posibilidad de control sistemático de toda la información?
- ¿Quién analizará los datos?
- ¿Quién escribirá los informes?
- ¿Qué entrenamiento tiene para escribir o presentar información?

Seguro que se pueden hacer muchas otras preguntas, en realidad se deben hacer y tener en cuenta todas las necesarias para organizar bien la construcción de un SGI.

Conclusiones

El proceso de obtención de información es un proceso muy complejo, con pasos bien establecidos y con puntos críticos que de no tenerse en cuenta pueden afectar el resultado final que se pretende y lejos de contribuir al desarrollo de la empresa, a partir de retroalimentar lo que se está realizando, pudieran afectar más que ayudar si no se hace todo bien. Este artículo intenta hacer un resumen de estos puntos críticos y plantea preguntas que los profesionales en este campo pueden tener en cuenta para reducir el riesgo y construir un buen sistema de gestión de información.

Referencias bibliográficas

- Alonso, C., & Soto, M. (2014). Synthetic biology: Scientific and social aspects. [Biología sintética: Aspectos científicos y sociales] *Arbor*, 190(768) doi:10.3989/arbor.2014.768n4002
- Arbornies, A., & Fernández, C. (2005). *La empresa digital extendida basada en el conocimiento* (CON) Bilbao: Gipuzkoa CONEX.
- Choo, C. W. (2002). *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*. Nueva Jersey: Information Today, Inc.

Laverde Rodríguez, C. (2014). Aportaciones desde una perspectiva socio-jurídica al debate del trabajo sexual femenino en Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 5(2), 244-262. doi:<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v5i2.124>

Taylor, R. S. (1986). *Value-added processes in information systems*. Greenwood Publishing Group.

Suárez Díaz, Y. (2014). Responsabilidad de empresarios ante la Corte Penal Internacional. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 5(2), 332-346. doi:<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v5i2.114>