

Rol del recurso información en la evolución de las teorías de la administración empresarial

Role of the information resource in the evolution of business administration theories

MSc. Yimian de Lyz Contreras-Díaz, yliz@upr.edu.cu, <https://orcid.org/0000-0002-0557-6768>;

Dra. C. Maricela María González-Pérez, maricela@upr.edu.cu, <http://orcid.org/0000-0003-2617-5370>;

Dra. C. Soleidy Rivero-Amador, soly@upr.edu.cu, <http://orcid.org/0000-0001-9015-4748>

Universidad Hermanos Saíz Montes de Oca de Pinar del Río, Cuba

Resumen

El artículo tiene como objetivo estudiar los referentes teóricos de la gerencia del recurso información en el contexto empresarial, desde la perspectiva del proceso de dirección y su descendencia de las escuelas clásicas, neoclásicas, modernas y postmoderna de pensamiento. Se utilizaron los métodos: histórico lógico y el sistémico estructural; se parte del análisis documental clásico y la utilización de métodos teóricos con el objetivo de evidenciar los principales referentes teóricos de la gerencia de este recurso intangible en el contexto de la dirección empresarial. El estudio demostró reafirmar la relevancia de la Gestión de Información como una herramienta imprescindible para tomar decisiones, así como la necesidad establecer procesos, formas o instrumentos metodológicos para lograr una gestión formal de este recurso en correspondencia con las proyecciones y objetivos estratégicos de la empresa.

Palabras clave: gestión de información, teorías de la administración, dirección empresarial, información.

Abstract

The article aims to study the theoretical references of information resource management in the business context, from the perspective of the management process and its descendants from the classical, neoclassical, modern and postmodern schools of thought. The methods were used: logical historical and structural systemic; It starts from the classic documentary analysis and the use of theoretical methods with the aim of evidencing the main theoretical references of the management of this intangible resource in the context of business management. The study proved to reaffirm the relevance of Information Management as an essential tool for making decisions, as well as the need to establish processes, forms or methodological instruments to achieve formal management of this resource in correspondence with the projections and strategic objectives of the company.

Keywords: information management, management theories, business management, information.

Introducción

Desde los años 80 y un poco antes también, se visualizó un marcado auge de la información como recurso. Los primeros destellos de relevancia de la información como recurso y para el desarrollo de la sociedad se identifican en autores, tales como: Bell (1973), Toffler (1981), Naisbitt (1982) y Stonier (1983).

En la literatura científica de los años 90 se reafirma la relevancia del recurso información en la administración de empresas o instituciones, el cual se encuentra al mismo nivel que los recursos financieros, materiales y humanos, que hasta aquel momento habían constituido los ejes fundamentales. Si la teoría económica tradicional mantenía el capital, la tierra y el trabajo como elementos primarios de estudio, ahora la información se convierte en el cuarto recurso a gestionar. Pueden ser identificados enfoques representativos en los siguientes autores: Itami (1987), Drucker (1993), Castells (1996).

Por otra parte, la definición de la información como recurso institucional ha estado sometida a diversos análisis epistemológicos y teóricos que aún no muestran un consenso terminológico. Para lograr una praxis informacional aun es preciso el estudio minucioso del concepto información para muchos campos de la ciencia y tipos de contextos, y además, sus límites y similitudes con otras categorías, tales como: el dato, el mensaje, la comunicación, y el conocimiento. (Zins, 2007)

En el marco específico de la actividad directiva, el responsable de este proceso debe potenciar el desarrollo de sus subordinados, lograr coherencia entre las exigencias institucionales y las individuales y, en primera instancia, alcanzar los objetivos marcados, a pesar de las contingencias que se enfrentan. En este arduo trabajo se impone la gerencia de un recurso intangible y estratégico: la información. A nivel institucional, resulta indudable el aporte práctico de los sistemas de información (SI) a la GI para lograr un efecto armónico y contextualizado. Sin embargo, no es suficiente el accionar de los profesionales de la información, técnicos, especialistas o informáticos para lograr la interacción sistémica de los elementos que inciden en la GI. Se necesita del accionar dinamizador de los directivos. Estos, desde su autoridad formal y la influencia del liderazgo, pueden lograr una incidencia positiva en la interacción individuo-tecnología-procesos institucionales. (de Castro, 2019)

En consecuencia, la información -en el proceso directivo de una institución- debe tratarse como uno de sus principales recursos y no puede ser considerada solamente, como ocurre en ocasiones, un apoyo o soporte para las actividades operativas de la organización.

Similar a cualquier otro recurso, también produce y tiene su rendimiento, lo que contribuye a evitar problemas, generar alternativas, disminuir el umbral de incertidumbres y ofrecer soluciones.

Fundamentación teórica

Gestión de Información, aspectos trascendentales en su definición

Es evidente que la información debe ser considerada como un recurso dentro de la organización con un valor y un costo, esta debe ser planificada, administrada y controlada como cualquier otro recurso. El logro de oportunidades empresariales, depende en gran medida de la información y la gestión que se haga de ella (Horton, 1991). En esencia, si la información no es administrada eficientemente y no está disponible para su utilización en el momento adecuado, puede perder todo o gran parte de su valor. Ponjuán (2020), enfatiza que la Gestión de Información (GI) es un proceso estratégico que tiene lugar en una organización de cualquier tipo y abarca todos los procesos, actividades y componentes, manteniendo una estrecha relación con el sistema que lo rige. De este modo se infiere su impacto y presencia en las funciones clásicas de la dirección empresarial: planificación, organización, dirección y control.

Escuelas de pensamiento y autores principales en los que se sustenta teóricamente, desarrollando los aspectos afines

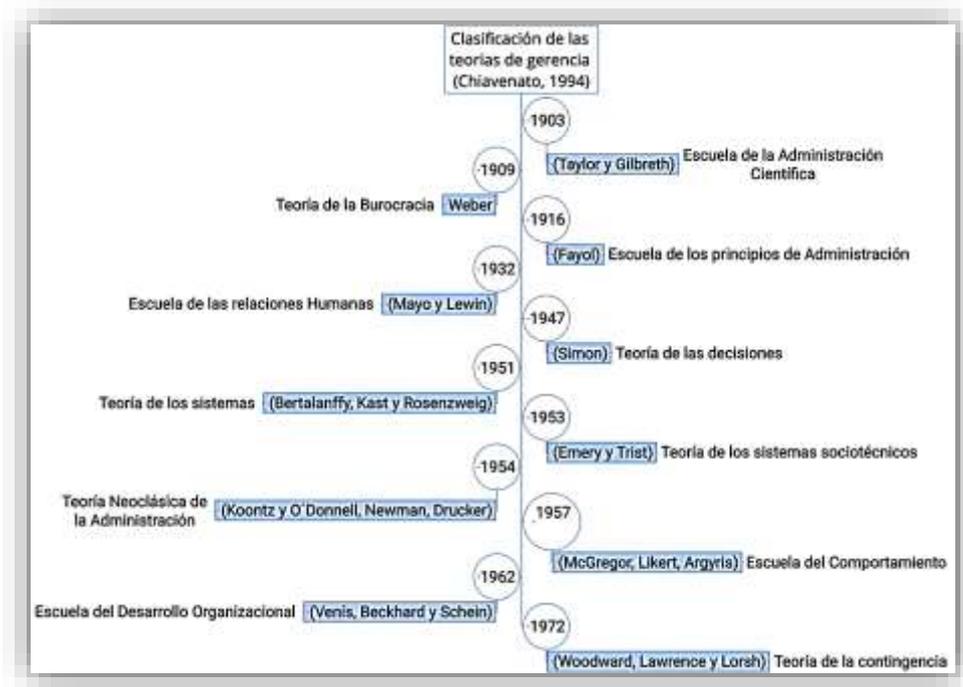
Los enfoques de la información en las teorías de la gerencia empresarial

El corpus teórico que sustenta la gerencia actual se ha caracterizado por una amplia gama de autores y sus obras que establecieron: conceptos, proposiciones, leyes, teorías y escuelas desde diferentes posiciones o puntos de vista. Se inicia en los mismos albores de la humanidad y desde el siglo pasado se ha ido perfeccionando en la búsqueda de organizaciones más eficientes. Una de las principales limitantes de la gerencia es padecer de un cimiento histórico insuficiente que redunde en la superposición desordenada o sustitución desvinculada de las diferentes teorías, lo que ha ocasionado que no exista una universal (Martínez, Almaguer y Ponjuán, 2002, p. 2)

En el estudio de las principales teorías de la gerencia se pudo consultar un conjunto de propuestas teóricas, donde cada autor estudia este fenómeno atendiendo a disímiles variables, en las que en ocasiones no existe una aparente relación o continuidad. La autora de esta investigación, se auxilian de las clasificaciones realizadas por Koontz (1961), Scott (1981) y Chiavenato (1994), para lograr sintetizar los principales referentes teóricos

de la gerencia empresarial y la aparición del recurso información como un elemento relevante a tener presente. El propio Koontz en 1961 planteó que existía una selva o jungla de teorías gerenciales. Seguidamente, Scott en 1981 propone una tipología de escuelas o enfoques en función de su concepción de las organizaciones como sistemas abiertos o cerrados y dentro de estos los modelos racionales y naturales. Al respecto se concuerda con Martínez, *et al.*, (2002) al elegir la clasificación de Chiavenato (1994) por su enfoque profundo y abarcador. La Figura 1, muestra una línea de tiempo en la que se resumen estas teorías de manera gráfica para una mejor comprensión. En un estudio preliminar de estos enfoques clásicos y en busca de referentes teóricos de la información en el marco de la Teoría General de la Gerencia, esta investigación identifica determinados destellos de relevancia de la información, que a continuación serán debatidos. En primer lugar, Weber, en su modelo de la Burocracia, recomendaba que la organización necesitara de unos datos recogidos metódicamente para que existiera el orden, la continuidad y la eficiencia. Es decir, que la buena dirección se fundamentaba en documentos escritos en su forma original o en un borrador. Simon, con su Teoría de las Decisiones, es el ejemplo más sólido entre los autores de la primera mitad del siglo XX (ver figura1) al concebir la organización como un sistema de procesamiento de información.

Figura 1: Clasificación de las teorías de la gerencia empresarial



Fuente: Modificado de Chiavenato

Este autor en sus aproximaciones, dentro de las limitantes de su época, reconoce el rol de la información en los procesos de decisión, así como también la necesidad de que la misma tenga un adecuado uso de acuerdo con las capacidades cognitivas de los individuos para procesar información (Simon, 1955). Otro destello importante a destacar es que el procesamiento de información ha sido el paradigma predominante en la teoría de la organización desde Taylor (1911) hasta Simon (1957), de acuerdo con el enfoque representativo, se considera que la organización es una “máquina” para procesar información, ya que ésta toma y procesa información del entorno para adaptarse a él y solucionar problemas (citado por Choo, 2002). Posteriormente, a partir de estos fundamentos teóricos Galbraith (1977) es uno de los autores que propusieron modelos organizacionales en los que el procesamiento de información era el componente central.

Anteriormente en 1927, con los experimentos en Hawthorne nació una gerencia que tuvo por primera vez en cuenta al individuo y sus necesidades, y entre ellas las informativas, en tanto la motivación se realiza mediante el proceso informativo entre los gerentes y los obreros. En este surgimiento de la Escuela de las Relaciones Humanas y su continuidad sobre los años 50 y 60 en interacciones más holísticas de la administración siguió predominando la representatividad de la información que rodea a los individuos y los procesos para cumplir con los objetivos administrativos, se reafirma la información en aspectos relacionados con el liderazgo, la motivación, la comunicación, la cultura etc., es decir una interacción social: individuo-organización informal (Velásquez, 2002).

En esta época naciente de enfoques clásicos de la administración concluye con un enfoque más holístico nombrado por varios autores como Teoría Neoclásica de la Administración, con Peter Drucker como exponente principal. Este tipo de teoría no excluye las teorías anteriores, sino que las perfecciona y se redimensiona de acuerdo con las contingencias de la época, dándole una configuración más amplia y flexible. Por ejemplo: Los principios de la administración que los clásicos utilizaban como “leyes” científicas son retomados por los neoclásicos como criterios más o menos elásticos en la búsqueda de soluciones administrativas más prácticas. Esta es la razón por la cual el estudio de la administración para algunos autores modernos se basa en la presentación y discusión de principios generales de cómo planear, cómo organizar, cómo dirigir y cómo controlar.

La apertura de los neoclásicos de la organización compleja, totalmente abierta y sistémica (con la similitud a un organismo vivo) abre la puerta a la necesidad de información interna y externa. Las tres grandes escuelas del pensamiento administrativo (la clásica, la de las

ciencias del comportamiento y la escuela holística o de desarrollo) contribuyeron en el nacimiento de enfoques integracionistas tales como: el enfoque de sistema complejo, el enfoque de contingencia y el nuevo movimiento de relaciones humanas (la gestión de recursos humanos) (Finch-Stoner *et al.*, 1996). En los últimos 30 años, partiendo de todo este cuerpo de teorías, y considerando la realidad objetiva de la evolución de las organizaciones y de la demanda que impone la sociedad, han surgido un conjunto de filosofías, técnicas y enfoques gerenciales que en sus preceptos necesitan de procesamiento de información. A continuación se mencionan un gran grupo de estos enfoques, sin pretender hacer un estudio cronológico profundo. Se parte del estudio de Martínez, *et al.* (2019), y se incorporan a esta condensación otros enfoques mencionados por Andreu, *et al.* (1996) y Pacios (1997):

- Los roles gerenciales: Henry Mintzberg (1973).
- La excelencia organizacional: Peters y Waterman (1982).
- La calidad y su gestión Deming (1989); Juran (1996); Crosby (1994).
- La reingeniería (Hammer y Champy).
- El pensamiento lateral (de Bono).
- La Teoría Z (Ouchi).
- La cultura organizacional Schein (1985).
- El Marketing (Kotler).
- La estrategia competitiva (Chandler, Ansoff, Porter y otros).
- La potenciación o empowerment (Blanchard y Hersey, Moss Kanter).
- La Teoría de la Learning Organization (Senge, 1993).
- El Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral (Kaplan y Norton).

Como consecuencia de lo expuesto anteriormente se destaca el valor del recurso información, como activo de la empresa, que al igual que los recursos financieros, materiales y humanos, constituyen ejes en el desarrollo de la gestión empresarial. La información es un recurso fundamental para cualquier organización y la toma de decisiones es una de las acciones de la institución que más necesita de este recurso.

Métodos

En la investigación se emplearon métodos teóricos, entre los que se encuentran: el método Histórico-lógico, para realizar un análisis histórico de referentes teóricos de la información como recurso de la gerencia empresarial y su enfoque holístico en la gestión

de la Información en el contexto empresarial. El método Sistémico-estructural, con el objetivo de llegar a conclusiones que integren la relación estrecha entre los diferentes conceptos que relacionan el desarrollo y aplicación de la Gestión de Información para la toma de decisiones en el ambiente empresarial. En la realización de la bibliografía fue utilizada la Norma de la Asociación Psicológica Americana (APA).

Resultados y discusión

Principales tendencias en las investigaciones contemporáneas asociadas a la integración de la gerencia informacional con la gerencia empresarial

Estudios más recientes sobre el rigor y la relevancia de la investigación en el Campo de la Administración, desde una perspectiva bibliométrica han mostrado que los investigadores de estas temáticas, en el periodo 2006-2019 estuvieron más orientados a la interdisciplinariedad y a la interacción externa (tendencia de los investigadores a buscar coautores provenientes de lugares diferentes a su sitio de trabajo habitual) (Martínez, 2019; Martínez y Páez, 2016). Martínez y Páez (2016) en el ámbito académico es reconocido que los investigadores de la “Dirección” consideran relevante y rigurosa la investigación que utilice los métodos cuantitativos y cualitativos que se salen de las corrientes principales de su campo de estudio. Así como también, se evidenció que los investigadores latinoamericanos están significativamente más orientados a la aplicación que los investigadores anglosajones, mostrando que las características regionales afectan las preferencias de los investigadores por determinados rasgos de los modos de producción de conocimiento.

Estos estudios mencionados anteriormente, están en completa concordancia con las etapas definidas por González (2017) en su análisis de la estructura intelectual de la Gestión de Información. Este autor, desde un análisis bibliométrico, enmarca el desarrollo conceptual de este tipo de gerencia, primeramente hacia la gestión estratégica en el periodo 1991-2000 y después en el periodo 2001-2019 hacia la continuidad de este enfoque con énfasis en la cognición y el comportamiento humano. En ambos periodos se muestran las interacciones con temáticas relacionadas con la gerencia, la Ciencia de la Computación, la economía, y la Ciencia de la Comunicación. Los dos ejemplos citados anteriormente, utilizan como fuente de información la *Web of Science Core Collection*® con la utilización de herramientas de procesamiento de datos distintas. Se reconoce las limitaciones de estos enfoques al tener presente solo las investigaciones publicadas en esta fuente. No obstante es una muestra clara que materializa la interrelación de los

estudios, relacionados con la administración y la gerencia de la información, en la literatura científica.

En la praxis cotidiana de la GI existen varios puntos de contacto relacionados con el proceso de producción, búsqueda, procesamiento y divulgación de la información eficiente, en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es evidente la evolución de esta gerencia hacia la aplicación de los principios gerenciales, la adquisición, organización, control, diseminación y uso de la información relevante para la operación eficaz de toda clase de organizaciones (Macevièiûtë y Wilson, 2002; Ponjuán, 2018). La naturaleza interdisciplinaria de los problemas informacionales ha marcado una amplia diversidad en los orígenes de la Gestión de la Información (Trauth, 1989).

Los enfoques representativos de la GI muestran el intento de conformar su propio marco conceptual, ideas rectoras y carácter científico, han adoptado matices de disímiles profesiones, tales como: la ciencia de la computación, el comportamiento organizacional, la gestión estratégica, el análisis de sistemas, la ciencia de la información, la bibliotecología, la gerencia, entre otras (Picot, 1989; Rohm *et al.*, 1992; Galliers, 1995; Middleton, 2006, Herring, 1991). Desde el punto de vista de la gerencia de información, existe un consenso común de enfoques relacionados con la organización como sistema de procesamiento de información, lo cual se puede expresar de forma preliminar en los siguientes aspectos, condensados por Artilés (2020) y en concordancia con enfoques de otros autores estudiados:

- La adquisición de información del entorno, la agilización de su flujo en la institución, para promover la innovación, facilitar la comunicación y aumentar la coordinación (Cornella, 1994).
- El rol de la tecnología de información en el procesamiento de información de la organización (Andreu, *et al.*, 1996).
- La naturaleza y uso de información en las organizaciones (Bulchand, 2002).
- El comportamiento de los miembros de la organización hacia el procesamiento de información (García, 2010).
- La necesidad de identificar la información y el conocimiento como recursos intangibles (González, Pinto y Ponjuán, 2017).
- Los requerimientos de procesamiento de información de la organización (Rodríguez y Pinto, 2018).

La autora considera que lo más importante en este período es que las empresas comienzan a darse cuenta de que los verdaderos objetivos de los avances tecnológicos producidos en esta etapa van a estar en función de mejorar el uso eficiente y estratégico de la información para facilitar la toma de decisiones y mantener en un rango competitivo las organizaciones.

Principales vacíos/brechas de conocimiento identificadas a nivel internacional en dicha materia

En el contexto nacional e internacional, “el reconocimiento de la información y el conocimiento como activos intangibles también ha sido prioritario y durante años se han desarrollado estudios e investigaciones que han permitido profundizar en miradas conceptuales, poco tratadas en la literatura” (Ponjuan, 2018), Hasta el presente esta evolución no ha sido suficientemente difundida, aunque pueden ser mencionadas algunas investigaciones representativas desde las Ciencias de la Información, las Ciencias Económicas, la Ingeniería Industrial. Esta temática en el contexto empresarial ha sido tratada por instituciones científicas y universidades (González, 2017).

En este escenario y en correspondencia con las singularidades de la empresa como institución, tal como afirma Rodríguez y Pinto (2018) la toma de decisiones tiene un carácter informacional por la marcada dependencia a la información como recurso estratégico. Y esta es la causa por la cual el máximo nivel de decisión organizacional y todos los niveles intermedios, requieren de programas y procedimientos que reduzcan la incertidumbre. Además es imprescindible competencias, mecanismos, dinámicas y capacidades organizacionales que permitan a los directivos tomar acertadas decisiones estratégicas.

En Cuba, las empresas han venido evolucionando en relación con la Gestión de Información para la toma de decisiones. Desde finales de los 90 el Decreto-Ley 187, del Perfeccionamiento Empresarial instauró bases metodológicas para implementar esta gerencia en el sector empresarial. Para ello diseño dentro de los subsistemas empresariales, el sistema informativo, para regular y coordinar los flujos informacionales hacia el interior de la organización, así como las reglamentaciones a seguir en materia de análisis de la documentación y el ordenamiento archivístico en el sistema empresarial, este movimiento de desarrollo empresarial trajo avance en el reconocimiento del recurso información como recurso estratégico vital, para generar ventajas competitivas y perfeccionar el proceso de toma de decisiones estratégicas en los diferentes niveles de dirección del sistema empresarial.

En los últimos cinco años, en el contexto empresarial cubano, se distingue el avance de las TIC en el país, así como la reformulación de leyes vigentes para asegurar una correcta conservación, protección de la información y documentación. En este escenario la información, el conocimiento, los documentos, así como la gestión de estos tres recursos juegan un papel protagónico en el proceso de actualización del Modelo Económico Cubano. La relevancia fundamental de estas gerencias radica en que resultan necesarias para lograr y asegurar la evidencia material de la gestión en las empresas y la eficacia en la toma de decisiones de los directivos.

En este escenario se lleva a cabo el proceso de ordenamiento monetario, el cual trae a colación nuevas reestructuraciones en el marco regulatorio del sistema empresarial cubano, que prevén una mejora continua de los procesos empresariales, que hasta este momento se regían por el proceso de perfeccionamiento empresarial, naciendo así el decreto-ley 34: Sistema Empresarial Estatal Cubano en la que se retoma una reestructuración del sistema de dirección y gestión empresarial, y se sostiene la necesidad de que las entidades creen sistemas de información con el objetivo de administrar, gestionar y divulgar informaciones económicas, comerciales, financieras, tecnológicas, de mercado u otras de interés; así como garantizar la transparencia y el acceso a estas.

Sigue siendo incuestionable, y constituye una brecha a cubrir, la necesidad de incorporar la Gestión de Información (GI) al desempeño organizacional de directivos, trabajadores, usuarios, clientes, supervisores, etc. y perfeccionar los mecanismos que permitan disponer de información veraz, oportuna y confiable que tributen a la excelencia en la actuación institucional. En los últimos años las instituciones se enfrentan a la circulación creciente de la llamada desinformación y la información imprecisa, no solo por la existencia de las redes sociales y otras diversas fuentes de información, sino por su incremento exponencial a través del tiempo. (Ponjuán, 2020)

Conclusiones

- 1. La propia evolución en la gerencia empresarial han sido punto de contacto, en la evolución del concepto de GI en relación con las TIC, el Capital Intelectual, la Gestión del Conocimiento (GC) y los Sistemas de Información (SI) como herramientas imprescindibles para dinamizar estas gerencias de recursos intangibles, reflejados en la información y el conocimiento a nivel institucional,*

personal, grupal, incluso a nivel regional. De esta forma, se muestra el carácter interdisciplinar del concepto de GI, sobre todo en el contexto empresarial.

2. **Esta realidad exige del tratamiento holístico del estudio y aplicación práctica de la GI, desde un enfoque integral. Este campo de estudio no solo constituye una convergencia de varios conceptos, métodos, premisas y propuestas teóricas; sino que es el renacimiento de patrones terminológicos comunes para las diferentes disciplinas y áreas de conocimiento que intervienen en la GI y que responden a la resolución de un problema que requiere de la acción sistémica de varias disciplinas en el contexto de la gestión empresarial.**

Referencias bibliográficas

1. Abrego, D., Sánchez, Y. y Medina, J.M. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y Administración*, 62, 303–320. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.005>
2. Artiles, S. (2020). El Modelo de Gestión de Información y Conocimiento: resultados de su aplicación en una empresa en perfeccionamiento. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 1(1).
3. Chiavenato I. (1994). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
4. Choo CW. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: the Art of Scanning the Environment*. ASIS.
5. Consejo de Estado de la República de Cuba (2017). *Decreto Ley No. 334/17. Adecuación de las regulaciones relativas a la dirección y gestión del sistema empresarial cubano. Gaceta Oficial No. 58 Extraordinaria de 13 de diciembre de 2017.*
6. Partido Comunista de Cuba. (2018). *Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2020.*
7. de Castro Freitas, R., Duarte Freitas, M. C. (2019). Information management in lean office deployment context. *Internat J Lean Six Sig.*; 11 (6). pp. 1175-206. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-10-2019-0105>
8. Finch-Stoner, L.A, R. Edward, R., Gilbert, D. (1996). *Administración*. Pearson Educación.
9. Frost RB, Choo CW. (2017). Revisiting the information audit: a systematic literature review and synthesis. *Internat J Inform Manag*, 37(1), 1380-90.
10. García, O. (2010). *Propuesta de un modelo teórico para un sistema de organización, procesamiento y evaluación de la información en las organizaciones*. [Tesis de Doctor, Universidad de La Habana].
11. González, M.V., Pinto, M., Ponjuán G (2017). Metodología integradora de la auditoría de la información y el conocimiento para organizaciones. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(1).
12. Horton, W. (1991). *Illustrating computer documentation: The art of presenting information graphically on paper and online*. John Wiley & Sons, Inc.
13. Huang, J.C., Huang, H.C. y Chu, S.H. (2019). Research on Image Quality in Decision Management System and Information System Framework. *Journal of Visual Communication and Image Representation*. <https://doi.org/10.1016/j.jvcir.2019.102588>
14. Kaplan, R. y Norton., D. (1997). *Cuadro de mando integral (The balanced scorecard)*. Gestión 2000.
15. Martínez ME, Páez I. (2019). Orientaciones estratégicas de los investigadores en el campo de la administración: un estudio comparativo entre regiones y disciplinas. *Cuad Administr.* [Acceso: 09/12/2019]; 29(52). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cao29-52.oaic>
16. Méndez, C. y Palacios, N. (2020). Gestión de Información y Gestión de Comunicación en empresas que utilizan normas de comercio seguro. *Revista Scientific*, 5(16), 20-39. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.1.2039>

17. Middleton, M. R. (2006). *A conceptual framework for information management: formation of a discipline*. [Tesis de doctorado. Queensland University of Technology].
18. Ponjuán Dante G, Torres Ponjuán D. (2020). La otra cara de la información: la desinformación y la información imprecisa como retos para la gestión de la información institucional. *Rev Cubana Inform Cienc Salud.*, 31(2), e1575.
19. Ponjuan, G. (2018). La información y el conocimiento como recursos organizacionales en Cuba: algunos aportes sobre este proceso desde la academia. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 14(1), 73-81.
20. Rodríguez, Y., Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*; 30(1):51-64, <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
21. Rodríguez, Y., Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Revista Campinas*, 30(1), 51-64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>.