

# Incomunicados

## La brecha entre los profesionales de la información y sus directivos dificulta la utilidad del Big Data

DIEGO RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ

**A** comienzos de este año, Coleman Parkes realizó un estudio para Iron Mountain consistente en entrevistar a directivos y responsables de la información en 900 empresas (entre 250 y 999 empleados) de sectores como sanidad, jurídico, financiero, servicios, farmacéutico y energético en el Reino Unido, Francia, España, Países Bajos, Alemania y Estados Unidos. Los datos obtenidos, además de ofrecer una representativa radiografía de la situación actual de la gestión documental en las organizaciones, evidencian una

notable falta de comunicación entre los responsables de las empresas y su personal encargado de la información.

Tradicionalmente el problema residía en la ausencia de interés por parte de la alta dirección. Eso parece superado, un buen ejemplo es el caso de las empresas dedicadas a negocios de consumo. Fueron las primeras en prestar especial atención a la información de sus clientes para entender la tendencia de sus preferencias y en consecuencia, establecer estrategias de venta más atinadas. La en-

cuesta arroja este planteamiento, ya que el 92% de este tipo de entidades, cree que los profesionales de la información deberían jugar un papel importante para sacar el máximo partido a los datos que se poseen.

Sin embargo, aunque se reconoce la necesidad, el apoyo real sigue siendo débil. Solo el 20% de los directivos estadounidenses y el 10% de los europeos admiten tener plena confianza en sus profesionales de la información y todos ven carencias en cuanto a las habilidades para optimizar al máximo el



valor de la información disponible e incertidumbre ante la capacidad para gestionarla en un futuro ante la explosión de los contenidos digitales. De hecho, ni siquiera su presencia está aún asegurada (una de cada tres empresas del ámbito del gran consumo tiene un responsable de datos e información, en el caso de la industria manufacturera un 46%, en el sector de la energía un 48% y en servicios financieros un 50%).

En el otro lado, el 80% de los responsables de la gestión documental afirma ejecutar su trabajo correctamente y, solo la mitad, reconoce que sus responsabilidades han cambiado mucho en los últimos 5 años (a pesar de ser evidente la aparición de nuevas tareas por tener que gestionar más información en formatos digitales que en papel).

La brecha queda abierta y se ensancha aún más con otro aspecto: la mayoría de los directi-

vos no tiene claro cuáles son las funciones que desempeñan los profesionales de la información y viceversa, ese personal no sabe qué se espera de ellos exactamente.

Ignacio Chico, Director General de Iron Mountain habla de acercar extremos: "las empresas que quieran extraer todo el valor empresarial de la información deberían ser conscientes de este vacío y llenarlo lo antes posible. Los líderes empresariales y los profesionales de la información tienen una responsabilidad a la hora de conseguirlo. Los directivos de las empresas tienen que garantizar que los equipos responsables de gestionar la información se integren de forma eficaz en todas las áreas del negocio y tengan acceso a todo el desarrollo profesional que necesiten. Sin embargo, los responsables de la información tendrán que desarrollar las aptitudes necesarias para vadear a través de un entorno

de la información en continuo cambio". (...) "Nuestro estudio confirma que los responsables de la información pueden jugar un papel activo a la hora de posibilitar la transición a un futuro marcado por los datos. Les animamos a adaptarse al nuevo panorama de información y a construir las habilidades y el conocimiento necesarios para prosperar. La extinción no es segura, pero la evolución es inevitable".

En definitiva, queda claro que la estructura departamental de muchas empresas condena aún a la gestión documental a un rincón demasiado incomunicado. Si bien es cierto que los profesionales deben evolucionar y reciclarse continuamente, sólo a través de una integración real en la estrategia global de las instituciones se logrará que sus labores optimicen realmente la recuperación de la información y se consiga así ponerla en valor como un recurso clave. ■

