

El profesional de la información: Capital Intelectual determinante en los servicios de Información.

Iraida Portuondo Marquez

El conocimiento ha jugado un papel preponderante y decisivo en el desarrollo sostenido de las sociedades y sus economías a nivel mundial, y muy especialmente en aquellas industrias innovadoras frente a los prerrogativas y riesgos que imponen las nuevas tecnologías, los mercados cambiantes, los avances y nuevas tendencias que se suceden día a día en el mundo de hoy que obliga a las empresas e instituciones a estar actualizados para evitar las sorpresas desagradables que pueden darse cuando no se dispone de la información necesaria en el momento oportuno: Qué hacer, cómo, cuándo y dónde hacerlo. En ese sentido los servicios de información permiten a los usuarios actualizarse y conocer los avances que acontecen en cada área en particular.

Hoy los ingresos financieros de los Centros de información están demandando con urgencia la incorporación del conocimiento o Know-how en los precios de sus servicios y productos; se parte de la consideración de que los servicios de información como productos informativos, deben, para su terminación, transitar por una serie de transformaciones mediante el uso de la mano de obra intelectual y las tecnologías de la información, que a diferencia de otras producciones, en este caso las materias primas o materiales directos asociados a estos productos o servicios de información son modificados esencialmente a través de una serie de operaciones intelectuales incorporadas por los profesionales de la información, cuyos conocimientos y habilidades se constituyen en la materia prima fundamental para la producción de estos servicios: el profesional de la información "... *posee conocimiento*

científico y escolarizado acerca de una especialidad temática de interés para sus clientes, y conoce las fuentes y características de tal conocimiento. Debe tener empatía con sus clientes al comprender sus necesidades y estados psicológicos. Es un maestro en la tecnología y en los métodos necesarios para satisfacer las necesidades de información. Este conocimiento es esencialmente racional y técnico. Todo esto, sólo, no es suficiente. Porque enfrenta situaciones únicas, inciertas, equívocas y conflictivas, un profesional de la información sobrepasa su conocimiento técnico y a partir de su experiencia y sabiduría efectúa juicios de aplicación, incluidos los éticos. Todo lo realiza al servicio de sus clientes y de la sociedad en que vive." El profesional de la información debe superarse a sí mismo ante barreras culturales, técnicas y hasta lingüísticas. No cabe dudas de que estos profesionales y su complejo sistema de habilidades y conocimientos son indispensables en el proceso de producción de servicios informativos, y es precisamente este complejo sistema de habilidades y conocimientos los que le aportan el mayor valor al producto o servicio en cuestión. Entonces cabría expresar: ¡Cómo no valorar este inmenso capital, incorporado por el hombre, como una fuente generadora de ingresos susceptible de ser medido!

Existe mucha incertidumbre y escepticismo sobre el tema, en la búsqueda de una medida general para la medición de los capitales intangibles y su incorporación al Balance General de las empresas, y es que indiscutiblemente los recursos humanos, como parte importante del capital intelectual

se constituyen en activos intangibles que contribuyen a incrementar el valor, no solo de los servicios de información sino también el valor de mercado de las empresas, por lo que se considera necesario hacerlos visible en las organizaciones.

No importa la clasificación que se le den a estos recursos humanos determinantes; ya sean tratados como activos o considerados como costos; lo importante es recuperar en alguna medida los gastos en que incurren las empresas en pos de adquirir y desarrollar las competencias, talentos, habilidades, conocimientos y experiencias de sus empleados.

Realmente valorar este arsenal de potencialidades desde el punto de vista financiero no es tarea fácil; asignar un valor a elementos tales como las destrezas y habilidades de un empleado es más que un arte; para ello es necesario obtener la mayor cantidad de datos posibles sobre los flujos de inversión en activos intangibles que realizan las empresas, y de esta forma poder realizar una valuación más precisa de los mismos; considerada por algunos investigadores muy necesaria en la búsqueda de una medida general de medición del capital intelectual que pueda incluirse en el Balance General.

La contabilidad tradicional no mide los activos intangibles, sin embargo desde la década de los 90 en el ámbito internacional comienzan los primeros acercamientos a la medición y gestión de los activos intangibles en los aspectos micro y macroeconómico.

Varios han sido los métodos propuestos desde entonces para medir la rentabilidad financiera

de estos activos, entre ellos el modelo propuesto por Van Horne, en 1998, basado en la operación de dividir el ingreso total o ventas totales entre el número total de trabajadores, considerado como muy simple y nada exacto. Otros métodos permiten obtener la utilidad promedio por empleado, o el valor agregado que el capital intelectual aporta a la empresa. Sin embargo, coincido con otros autores en que la productividad de un individuo y el despliegue de todas sus potencialidades sólo se pone de manifiesto cuando el empleado, en este caso el profesional de la información, produce algo para ser vendido, sólo en este caso se debe cuantificar la productividad del mismo, para lo cual se debe analizar, desde mi punto de vista, cómo incorporar a las fichas de costos de los servicios o productos de información, los gastos incurridos en la adquisición y desarrollo de todas estas potencialidades. Propongo, además, la búsqueda de un coeficiente individual para el prorrateo de

todos estos gastos utilizando como indicador fundamental el tiempo de trabajo equivalente en la generación de beneficios, sobre la base de la producción real de los servicios.

El reto está planteado, pero antes se debe hacer un análisis exhaustivo del potencial de los recursos humanos con que cuentan nuestras organizaciones y los gastos en que se incurre anualmente para el desarrollo de estas potencialidades. Sería este el primer paso, desde mi modesta apreciación, para convencer a las instituciones y organismos rectores de la necesidad de la inclusión del Know-how en las fichas de costos de los servicios de información.

Bibliografía

- Alhama Belamaric, Rafael. (2004) Capital Humano. Concepto e instrumentación. <http://www.sintsys.cl/complexus/revista7/pdf/Alama.pdf>.
- Dante Ponjuán, Gloria. (1998) Gestión de Información en Las Organizaciones. CECAPI.
- La Competencia de Contabilizar como capitales las Competencias. (2010) Revista Europea Formación Profesional No.14. http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/.../125/14_es_editorial.pdf
- Fox, Sherry. "(2011) Finanzas del Capital Humano: el valor de los activos humanos dentro de su organización" <http://www.technologyevaluation.com/es/research/articles/finanzas>.