



# LA PRESENCIA EN INTERNET

SEGUNDA PARTE

## CÓMO GESTIONAR SEGURA Y EXITOSAMENTE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA

Por el Ing. Agr. PABLO A. ROSET y ALEJO PAGLILLA  
GSM-GaiaSur Media ([www.gsm.com.ar](http://www.gsm.com.ar))

Allá por la década del '40, bastante antes de que se inventara la primera computadora, Estado Unidos ya había detectado que el país estaba generando más información que la que era capaz de asimilar e, inclusive, de almacenar. Pese a lo pequeño que quedaba este problema a la par de otros más concretos y urgentes (como las guerras), administraciones posteriores destinaron gran cantidad de recursos para solucionarlo. Tenían muy claro que "Conocimiento = Poder". Y no les fue para nada mal. Mucho después, la llegada de la computación, de Internet y las bases de datos, junto al boom de las comunicaciones y del almacenamiento digital barato y seguro, permitieron que aquel viejo problema de la superproducción de información se haya convertido en una herramienta poderosísima.

¿Y por qué me tiene que interesar esto a mí? se preguntará nuestro estimado lector. Y la respuesta es tan simple como "porque hoy en día, el conocimiento puede ser considerado como un nuevo factor de producción". Quien sea capaz de gestionarlo de manera ordenada y segura tiene altas chances de conducir su empresa al éxito. Esta nota pretende explicar muy brevemente algunos puntos clave sobre la gestión segura y exitosa del conocimiento, y su relación con la presencia de la empresa agropecuaria en Internet.

## QUITA ESAS SUCIAS CARPETAS DE ALLÍ

Es común que el paso del tiempo nos haya llevado alguna vez a agregar un archivero nuevo a la oficina porque en el viejo “no entra ni una carpeta más”. Obviamente, nunca dejaremos de tomar datos en cada campaña, ni tampoco tiraremos los viejos a la basura. Si a esto añadimos que, generalmente, los asuntos urgentes le ganan a los importantes, que el tiempo disponible siempre es escaso y que no sabemos bien cómo encarar la monumental tarea de cargar, buscar, encontrar y sintetizar una montaña de datos históricos, todo finalmente queda “para más adelante”. Las consecuencias son potencialmente severas ya que al interrumpirse el *ciclo de la información* (ver Figura 1), la empresa agropecuaria pierde la capacidad de generar su propio conocimiento, y las probabilidades de cometer y de repetir errores aumentan dramáticamente.

El primer paso en el camino de una efectiva gestión de la información es la *digitalización* de los datos, lo cual, de paso, liberará espacio en la oficina (¡toda la Biblioteca Nacional podría caber en un solo disco rígido!). Si bien la publicación de nuestro sitio en una intranet (una red privada) o en un sitio web requiere sí o sí de un formato digital, la digitalización por sí sola no garantiza que podamos sacar provecho de la información en el futuro. Las cosas pueden devenir en una verdadera pesadilla si antes de comenzar a trabajar no se hacen explícitas las relaciones entre los objetivos de la empresa y sus datos, quiénes serán los usuarios, qué fortalezas y debilidades técnicas y humanas tiene la empresa, qué uso se le dará a la información, qué estilo comunicacional y/o qué lenguaje se empleará, etc. Este punto es clave para la empresa. Y es aquí, entonces, cuando entra en juego la figura indispensable del *arquitecto de la información* (AI).

El AI es la persona más capacitada para organizar y darle funcionalidad a nuestros datos (ver Caja Nº 1). Comúnmente, los datos dentro de las empresas están contenidos en bases de datos, y, en este sentido, una buena estructuración es fundamental. El AI es un experto en sistematizar y jerarquizar, lo cual favorece la carga de los (viejos) datos y hasta ayuda a planificar la recolección en las futuras campañas. A su vez, como en una espiral que se retroalimenta, cuando los datos están bien organizados en bases de datos correctamente estructuradas, resulta muy simple la tarea posterior de búsqueda y recuperación de

la información, y su publicación en la web y en la intranet (ver Caja Nº 2).

Las intranets constituyen una herramienta muy valiosa porque allí necesariamente confluyen todos los elementos de una empresa, como ser información general (el “acerca de”), acceso a las bases de datos, documentos, sistemas informáticos, comunicación, estudios de mercados, noticias, etc. En muchas ocasiones, la implementación de intranets puede tener ventajas sobre el desarrollo de sitios web debido a que los usuarios (dueños, administradores, etc.) no tienen dudas de dónde buscar la información necesaria, y –como el sitio es de la misma empresa– resulta



altamente confiable: nada de virus, por ejemplo. Además, la familiaridad con el sitio crece día a día porque no es necesario salir a Internet a recolectar información de diferentes sitios. Sin embargo, algo que la intranet no nos podrá brindar es la posibilidad de tener un *acceso remoto a las bases de datos* de nuestra empresa.

Una de las grandes ventajas de que la empresa agropecuaria tenga presencia en Internet es la posibilidad de acceder de manera segura a la información de sus bases de datos desde cualquier computadora conectada a la web. Bastará ingresar el nombre y la palabra clave correcta y estará navegando su información sin importar dónde usted se encuentre en el planeta. Esta es una gran comodidad en el caso de empresas con oficinas no centralizadas, en el caso de viajes de negocios o, simplemente, cuando hay que seguir trabajando en casa después de hora. Eso sí, resulta inevitable tener bien aceitado el tema de la *seguridad* en Internet.

## UN SISTEMA A PRUEBA DE BALAS

Hay veces en que mantener un secreto, aún dentro de un grupo reducido de personas, es una tarea harto difícil. Por lo tanto, basta con imaginar que en la web hay millones de potenciales testigos de nuestra información para que nos dé un agudo ataque de paranoia. A pesar de esto, y si bien el riesgo nunca es nulo, hoy en día la seguridad de nuestros datos en Internet está prácticamente asegurada. Y esto es casi una obviedad si se piensa, por ejemplo, en el volumen de operaciones exitosas que a diario se realizan con tarjetas de crédito a través de Internet.

Existen muchas formas de poner a resguardo nuestros datos. La primera empieza por casa y se trata de realizar periódicamente copias de seguridad de nuestras bases de datos, si es posible en computadoras especialmente destinadas al efecto. Pero más allá de esto, hay muchas metodologías para asegurar nuestra valiosa información. Por ejemplo, el la verificación de las claves ingresadas, el uso de la criptografía para transmitir datos, la autenticación del emisor y del receptor de los datos, el ingreso de información complementarias para obtener la autorización de acceso y muchas otras más. Además, también existen tecnologías de protección como firewalls, routers, programas antivirus y anti-espías, llaves para software, y otras más cuya explicación excede los límites de esta nota. Hay que tener en cuenta que los puntos de ingreso más comunes a las redes son el correo electrónico, las páginas web y la conexión de computadoras o usuarios ajenos a la red. En este sentido, ninguna medida de seguridad resultará de más.

## DETRÁS DE LA MARAÑA DE NÚMEROS

Ya tenemos nuestros datos históricos en formato digital, dentro de una base de datos correctamente estructurada y que responde a un profundo análisis de la arquitectura de la información de la empresa en todos los sentidos posibles. La base de datos se encuentra en un servidor dedicado que recibe consultas desde nuestros sitios en Internet y en la intranet. Estamos satisfechos por la gran usabilidad de las interfases que el equipo encabezado por el *arquitecto de la información* ha generado. Estamos tranquilos porque nuestros datos están seguros gracias a las tecnologías implementadas, y a que un sistema automatizado

## BENEFICIOS DE LA EFECTIVA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA AGROPECUARIA

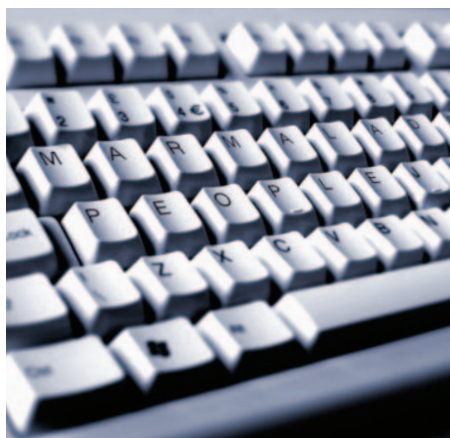
Una buena gestión de la información permitirá:

- Brindar a los miembros de la empresa (y a los usuarios en general) la información necesaria en el momento oportuno.
- Manejar la información interna y externa de manera integrada como apoyo al proceso de toma de decisiones.
- Garantizar el normal flujo de las comunicaciones.
- Concientizar a los miembros de la empresa acerca de las ventajas del trabajo coordinado.
- Disminuir los costos de la gestión de los documentos.
- Mejorar la relación con los clientes, proveedores, distribuidores, acopiadores, etc.
- Promover la innovación y la reducción de costos los procesos productivos gracias al aprovechamiento del propio conocimiento.
- Aumentar la eficiencia en el uso del tiempo de trabajo.

“LAS ESTADÍSTICAS SON LOS PILARES DE LA TOMA DE DECISIONES, YA SEA QUE SE TRATE DE ANÁLISIS DESCRIPTIVOS O DE ANÁLISIS PROSPECTIVOS”.

realiza una copia de seguridad todas las noches. Entonces, si todo marcha sobre ruedas, ¿hay algo que aún nos pueda estar faltando agregar?

Desde ya que existen numerosas alternativas para potenciar a nuestra empresa a través de una efectiva gestión del conocimiento. Nos reservamos expresamente para el final la mención una de esas alternativas: la realización de análisis estadísticos a partir de nuestros propios datos. Como ya se sabe, las estadísticas son los pilares de la toma de decisiones, ya sea que se trate de análisis descriptivos (distribución de frecuencias, promedios, intervalos de confianza o probabilidades) o de análisis prospectivos (“data mining”). De nuevo, un gran abanico de posibilidades se abre cuando hablamos de bases de datos, análisis estadísticos, toma de decisiones e Internet. Sin embargo, creemos que con lo escrito alcanza y sobra, por ahora. ¡No se muerdan los codos! Nos encontramos en nuestra próxima nota. ■ ■ ■



## ¿POR QUÉ ES NECESARIO UN ARQUITECTO DE LA INFORMACIÓN?

El *Arquitecto de la Información* (AI) es el encargado de crear las estructuras necesarias para satisfacer efectivamente las necesidades de información, tanto de la empresa como de sus clientes. Juega un papel fundamental en la organización de la información, y su labor tiene que ver con poner en claro y conjugar:

- los objetivos y necesidades de los usuarios y de la empresa,
- las restricciones técnicas de los usuarios y de la empresa, y
- las limitaciones propias de los datos.

Hasta cierto punto, su trabajo se superpone con el de los profesionales de la *usabilidad* (ver nota anterior en *Revista Angus* N° 238 – septiembre 2007) en cuanto al entendimiento de las necesidades, los hábitos y los objetivos de los usuarios. Sin embargo, la tarea del AI va más allá: también interactúa con la empresa, conoce sus plazos, presupuestos y recursos, determina las mejores opciones tecnológicas (bases de datos, lenguajes de programación y de comunicación) y maneja las metodologías apropiadas para conocer e implementar las mejores soluciones para la gestión segura y eficaz de la información. Normalmente, su tarea termina con la publicación de un sitio en una intranet o directamente en la web.

FIGURA 1

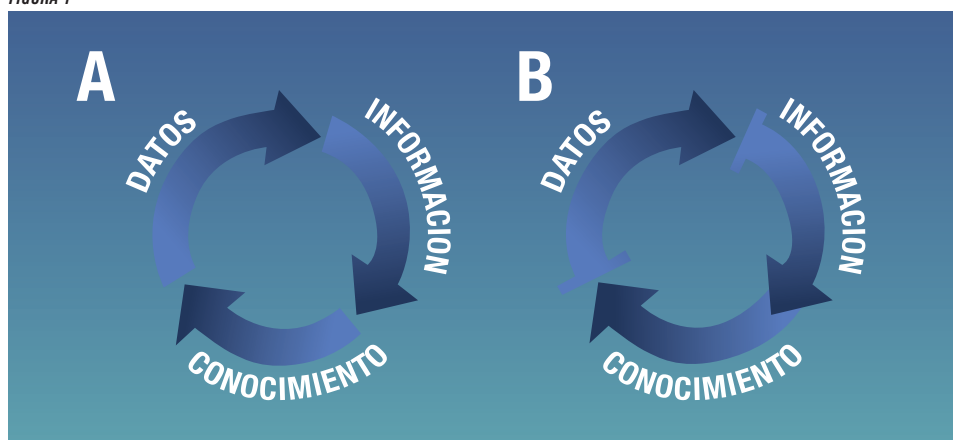


Figura 1: El ciclo de la información

A) La gestión del conocimiento es un proceso cíclico en el que cada parte se complementa con las demás y –a la vez– transforma y agrega valor a la información. La organización de la información debe estar siempre presente para poder generar efectivamente nuevos conocimientos.

B) La falta de análisis de los datos propios determina que la empresa agropecuaria no pueda generar ni la información ni el conocimiento necesario para mejorar y hacer más eficientes sus procesos productivos.