

PLANEACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LAS ORGANIZACIONES.

DELIMITACIÓN DEL TEMA

La planeación de la tecnología en las organizaciones, métodos para la planeación de la tecnología, como encuentra México en lo correspondiente a la Planeación de la Tecnología, en el 2016.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La competencia global no sólo gira alrededor del precio y de la calidad; se encuentra también en torno al servicio y al tiempo; las situaciones competitivas pueden involucrar varios, elementos como compradores, vendedores, distribuidores, proveedores, instituciones financieras y sindicatos, la tecnología de la información es una herramienta fundamental para ganar una ventaja competitiva, pudiendo requerir una gran inversión durante un periodo prolongado.

Un sistema de reingeniería proporciona beneficios a la compañía, a sus clientes y a sus proveedores, por lo que aplicar reingeniería en los sistemas de información estratégica con éxito pueden incluso forzar la salida de feroces competidores.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

OBJETIVO GENERAL

Conocer la metodología para la planeación de Tecnología; entendiendo su aplicación; para determinar la ventaja competitiva que brinde a las organizaciones.

OBJETIVO ESPECIFICO

Investigar que es planeación y planeación estratégica en una organización.

Investigar las metodologías para planeación de la tecnología

Investigar que es ventaja competitiva en las organizaciones

Investigar que es la planeación de tecnología

JUSTIFICACIÓN

Demostrar que la Planeación de la Tecnología en las Organizaciones, se caracteriza por su capacidad para cambiar significativamente la manera en la que se hacen los negocios. brindando a la compañía una ventaja competitiva.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la importancia de la Planeación de la Tecnología en las Organizaciones?

¿Cuáles son los Métodos para la Planeación de la Tecnología?

¿Cómo se encuentra México en lo correspondiente a la Planeación de la Tecnología?

HIPÓTESIS

La importancia de la Planeación de la Tecnología en las Organizaciones, para su competitividad.

METODOLOGÍA

El nivel de nuestra investigación es Explicativa, con una recopilación de información Documental Monográfica, con un propósito Puro y Libre.

FUNDAMENTO CONCEPTUAL

PLANEACIÓN

Involucra la necesidad de cambiar la situación actual por otra supuestamente mejor, y para ello se generarán “n” alternativas de solución, estas se evaluarán entre si para conocer sus ventajas y desventaja, posteriormente se escogerá la mejor.

PLAN

Es el conjunto coherente de políticas, estrategias y metas. El plan constituye el marco general y reformable de acción, deberá definir las prácticas a seguir y el marco en el que se desarrollarán las actividades.

PROGRAMA

Es la ordenación en el tiempo y el espacio de los acontecimientos.

IDEAL

Son resultados y estados que nunca pueden ser alcanzados, pero podemos aproximarnos.

OBJETIVO

¿A dónde debería dirigirse la empresa? Es el resultado deseado hacia el cual se orienta un acto intencionado, no necesariamente se alcanza dentro del período de planeación.

META

Se refiere a un resultado preferido, un objetivo a corto plazo que puede ser alcanzado dentro del período de planeación, usualmente son muy concretas. En otras palabras, son compromisos específicos que la organización intenta cumplir en un tiempo determinado.

ESTRATEGIA

¿Cuál es el mejor modo de llegar al punto señalado?. Es el proceso por el cual se determina la asignación de recursos para lograr los mejores objetivos de la empresa u organización. Este concepto incluye propósitos, misiones, objetivos, programas y métodos clave para implantarla.

TÁCTICA

¿Qué acciones específicas deberán emprenderse, por quién y cuándo? Es un esquema específico para el empleo de los recursos asignados. Toda empresa funciona dentro de un medio competidor y tiene que proceder a una adaptación competidora respecto a sus oportunidades. Los objetivos de la empresa indican en qué posición quiere estar; la estrategia se ocupa de un plan general para alcanzar los objetivos, el camino que se propone seguir; la táctica precisa los movimientos específicos, indica los medios determinados que habrá de utilizar, dicho en otras palabras, la táctica tiene que quedar establecida, presupuestada y programada.

POLÍTICAS

Son los lineamientos o guías para llevar a cabo una acción con el fin de alcanzar un objetivo o una meta. Pueden pensarse como un código que define la dirección en la cual se debe desarrollar una acción.

DIAGNÓSTICO

¿Cuál es la situación actual de la empresa y por qué? El sistema de planeación comienza por un intento por parte de la empresa, de apreciar su situación actual en el mercado y los factores determinantes de la misma.

PRONÓSTICO

¿A dónde se dirige la empresa? Además de diagnosticar correctamente su actual posición, la empresa tiene que apreciar también cual será esta si no cambian sus políticas actuales y las tendencias del mercado. Si una empresa no le gusta el cuadro de hacia dónde va avanzando, tiene que definir de nuevo a dónde quiere ir y cómo habrá de llegar a ello.

CONTROL

¿qué medidas deberán vigilarse que sean indicadoras de si la empresa está teniendo éxito? Se basa en un detallado conjunto de supuestos y esperanzas cuya validez sólo quedará puesta en claro con el correr del tiempo.

http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAII.1.pdf

PLANEACIÓN OPERACIONAL

Consiste en seleccionar medios para perseguir metas que son dadas, establecidas o impuestas por una autoridad superior, o que son aceptadas por convenio, este tipo de planeación tiende a ser de corto plazo y es la preferida por los inactivistas

PLANEACIÓN NORMATIVA

Tiene una orientación sistémica, participativa y fuertemente orientada hacia el futuro deseado, a los ideales y fines últimos. El primer resultado del ejercicio de planeación es el diseño de la imagen deseada, la cual es producto de los valores y estilos de la organización. Los ideales conforman una serie de criterios para la selección de objetivos se conciben como aproximaciones operativas de los ideales. Posteriormente se definen las políticas, estrategias y tácticas que procuran lograr la imagen propuesta.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica consiste en seleccionar medios, metas y objetivos, en donde los ideales son dados o impuestos por una autoridad superior, aceptados por convenio o no formulados. Este tipo de planeación tiende ser a largo plazo, cuyas decisiones tendrán un efecto duradero y difícilmente irreversible.

http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAII.3.pdf

FUNDAMENTO TEÓRICO

La incorporación de Tecnología es uno de los temas principales que concierne hoy en día a altos ejecutivos y organizaciones. La necesidad de Tecnología para generar una ventaja competitiva se hace evidente por el estado que guarda el arte de la literatura relacionada con el tema. Esto ha producido una creciente demanda en el desarrollo de los sistemas de información (SI) y los componentes tecnológicos, para soportar las actividades de una empresa.

Sin embargo, es una realidad que el riesgo de las organizaciones también se ha incrementado. La administración, consolidación e integración de los recursos de TI se ha vuelto una tarea compleja. Este se ha identificado como un proceso lleno de amenazas y cuellos de botella.

De manera errónea, el desarrollo de TI es visto por los expertos en el área como un conjunto de procesos de diseño individuales. Las aplicaciones son construidas para satisfacer metas a corto plazo o problemas inmediatos. No se establece claramente una estrategia de TI, un plan o curso, y tampoco se considera la visión global de los recursos con que cuenta la organización.

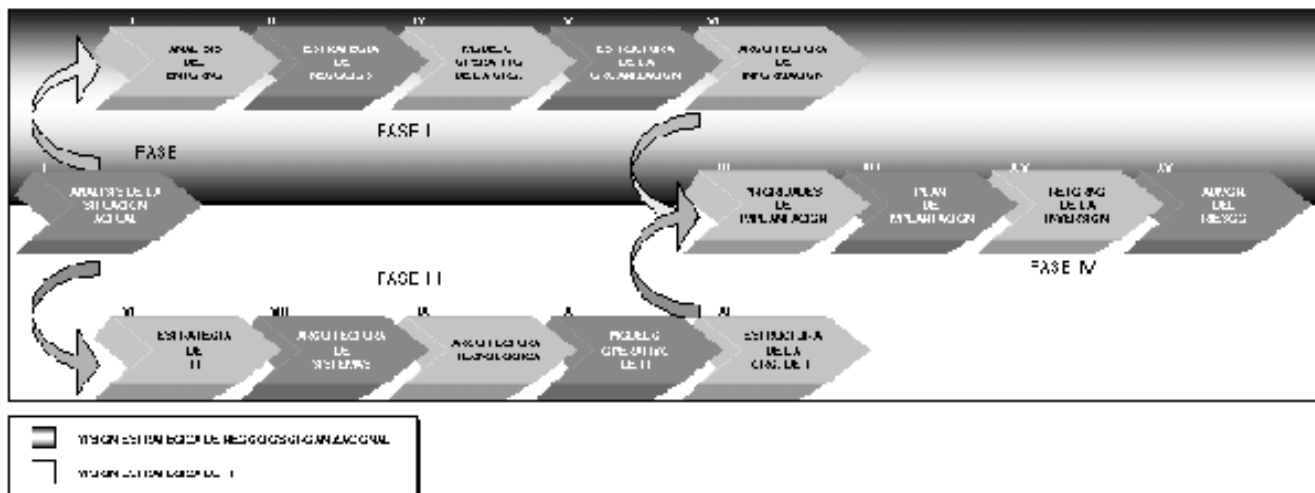
La TI se desarrolla de manera reactiva, en respuesta a las necesidades urgentes del negocio, lo que produce islas de TI a lo largo y ancho de todas las áreas funcionales, que no crecen coherentemente hacia una arquitectura integrada de sistemas, tecnología e información.

Aunado a todo esto, las tendencias de desarrollo de TI se han caracterizado por su esfuerzo en automatizar el "desorden". Muy poco esfuerzo es puesto en especificar las estrategias de negocios y construir un modelo de la organización, como precursores en la especificación de los requerimientos de TI. Estas disciplinas coexisten de manera separada en la práctica.

La PETI (Planeación Estratégica de Tecnología de Información) es ampliamente reconocida como una herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación de TI. Establece las políticas requeridas para controlar la adquisición, el uso y la administración de los recursos de TI. Integra la perspectiva de negocios/organizacional con el enfoque de TI, estableciendo un desarrollo informático que responde a las necesidades de la organización y contribuye al éxito de la empresa. Su desarrollo está relacionado con la creación de un plan de transformación, que va del estado actual en que se encuentra la organización, a su estado final esperado de automatización, esto, en concordancia con la estrategia de negocios y con el propósito de crear una ventaja competitiva.

La PETI consiste en un proceso de planeación dinámico, en el que las estrategias sufren una continua adaptación, innovación y cambio, que se refleja en los elementos funcionales que componen toda la organización. Trabajos relacionados con la construcción de un PETI, han sido desarrollados desde hace tres décadas, pero presentan limitaciones importantes.

Un proceso de planeación de TI que integre las necesidades de información de una organización, resulta una tarea compleja. Es por eso que en este artículo se presenta una metodología de PETI, que cuenta con el formalismo y la potencialidad de expresión necesaria para administrar y ejecutar esta tarea. Al mismo tiempo, contribuye a establecer una clara relación entre la planeación estratégica de negocios, el modelado de la organización y la TI. Su construcción está sustentada en un modelo conceptual, que propone una alternativa que se basa en la transformación de la estrategia de negocios en componentes operativos y de TI.



Metodología de Planeación Estratégica de Tecnología de Información

<http://www.revista.unam.mx/vol.3/num1/art1/index.html>

DESARROLLO

METODOLOGÍA DE PETI

En esta metodología de PETI, que consta de quince módulos agrupados en cuatro fases. Este paradigma está concebido en concordancia con el modelo conceptual presentado en.

Fase I. Situación Actual

Todo el proceso comienza con un análisis de la situación actual en la fase I, que produce el modelo funcional imperante en la empresa. Involucra un examen y estudio del estado actual de la empresa. Produce como resultado el modelo funcional en el que opera la organización. El propósito es entender apropiadamente la posición de la empresa, sus problemas y madurez tecnológica.

Esta fase cuenta con un solo módulo: análisis de la situación actual, que se divide en dos pasos. El primero trata sobre la identificación del alcance competitivo de la organización. Establece las características principales que influyen en la estrategia de negocios, y describe el comportamiento global de la empresa.

El paso de TI trata con la evaluación de:

Las capacidades del portafolio de aplicaciones de software e infraestructura técnica (hardware y comunicaciones), identificando debilidades y deficiencias tecnológicas

La conformación de la estructura de la organización de TI (recursos humanos), que consiste en el examen de la capacidad de los recursos humanos y la conformación de la estructura de puestos del personal y

El análisis financiero, relacionado con la inversión histórica y actual en TI, y el retorno de la inversión esperada. Este punto busca inspeccionar los estándares de inversión de la empresa y compararlos ("benchmarking") con los estándares de inversión del mercado, justificando la situación informática actual.

Es importante notar que esta reseña no debe ser demasiado detallada y es conveniente llevarla a cabo en un tiempo corto. El detalle del modelo deberá ser alcanzado en las fases subsecuentes.

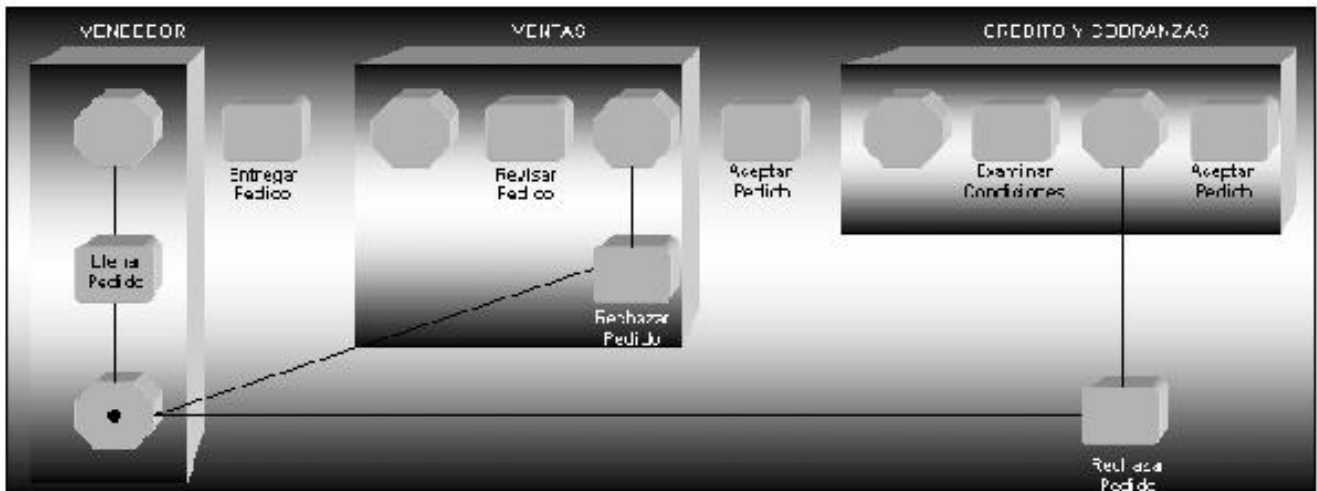
Fase II. Modelo de Negocios/Organización

En esta fase la metodología está relacionada con la creación de un modelo de negocios/organización, que representa la piedra fundamental del proceso de planeación de TI. Se concentra en el entendimiento del entorno y el establecimiento de la estrategia de negocios, que determina la construcción del modelo operativo, la estructura de la organización y la arquitectura de información.

Estrategia Organizacional

Objetivos	Metas	Estrategias	FCEs
O1. Alcanzar una Posición Líder en el Mercado (M)	G1. Reducir Costos de Operación 5% (O1,O2)	S1. Mejoramiento de Prácticas de Mercado (O3, O4, M, A)	C1. Mejor Admon. del Flujo de Efectivo (O1, G3)
O2. Mejorar la Calidad del Servicio (A,C,H,M,B,AD)	G2. Alcanzar 30% de la Participación del Mercado (O1,O4,O5,M)	S2. Penetración en Mercados Nuevos (O1, O2, G3)	C2. Crecer a través de Adquisiciones (O1, S2)
O3. Ganar Ventaja Competitiva (M)	G3. Mejorar Ganacias de inversionistas 15% (O1, O5, M)	S3. Mejoramiento en la Generación de Productos Nuevos (O2, O3, G4)	C3. Mejorar la Capacitación (O4, G1)
O4. Mejorar la Imagen de la Empresa (M)	G4. Introducir Soluciones de TI en dos años (O2, O3)		C4. Majorar Atención a Clientes (O2, G4, S3)
			C5. Introducir una Estrategia de Distinción (O1, O3, S1)

Modelo Operativo

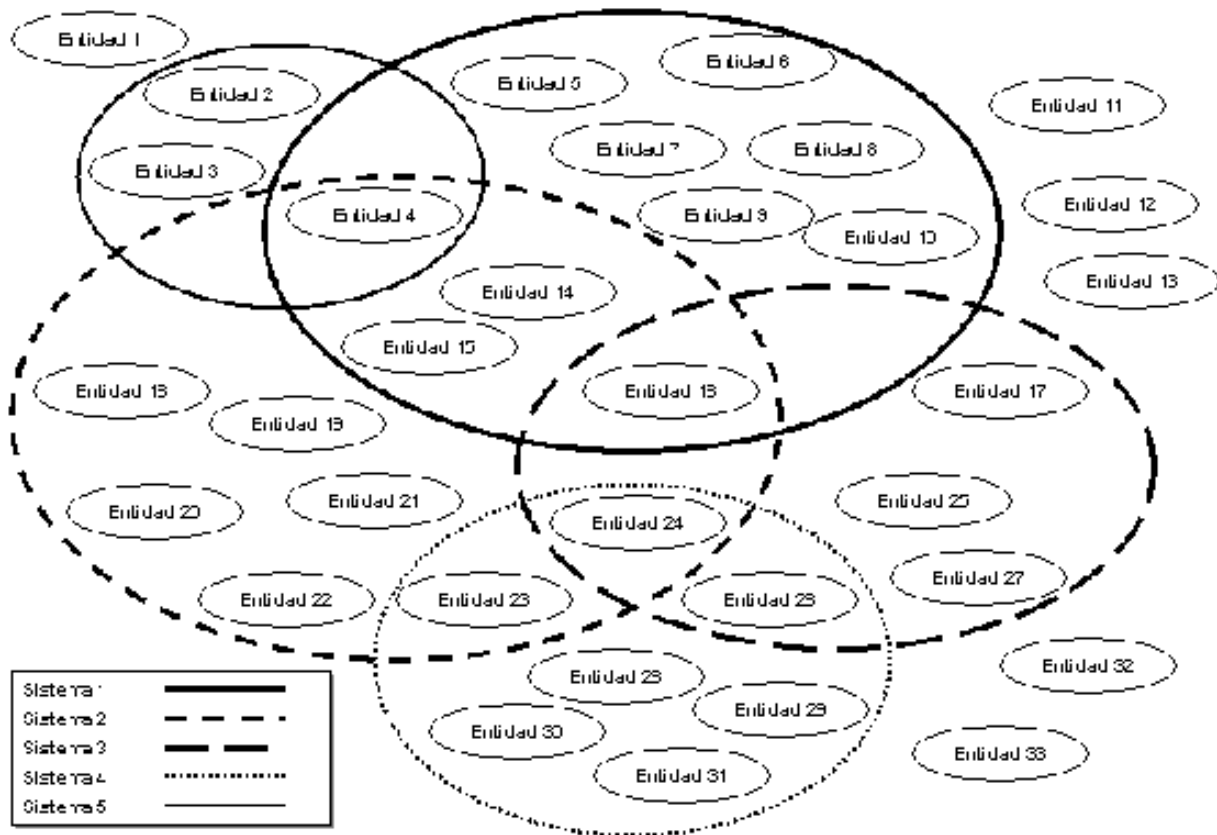


Fase III. Modelo de TI

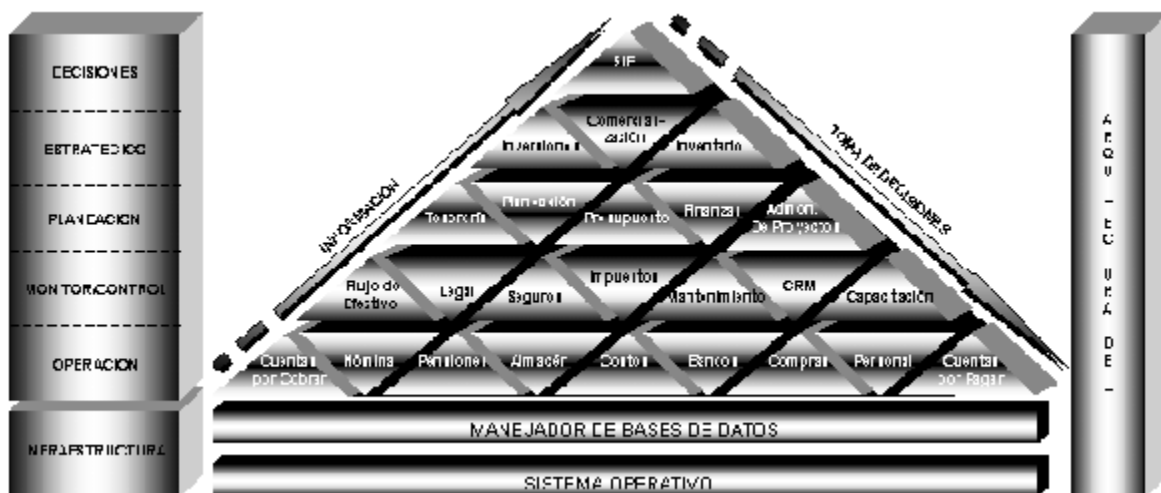
La tercera fase está relacionada con la creación de un modelo de TI, que defina los lineamientos, controle las interfaces y establezca la integración de los componentes tecnológicos. El propósito es identificar soluciones de TI para establecer una ventaja estratégica y competitiva, así como el soporte operacional correspondiente.

La estrategia de TI está relacionada con los esfuerzos de diseño e implantación de TI, para soportar las estrategias de negocio de una empresa. Determina los lineamientos informáticos que deberán cumplir software, hardware y comunicaciones, para formar parte de la arquitectura informática. Explícitamente, es un conjunto de lineamientos estratégicos, establecidos para relacionar el desarrollo del modelo de TI con la dirección estratégica del negocio y el comportamiento de la organización, permitiendo a la empresa alcanzar una ventaja estratégica y competitiva.

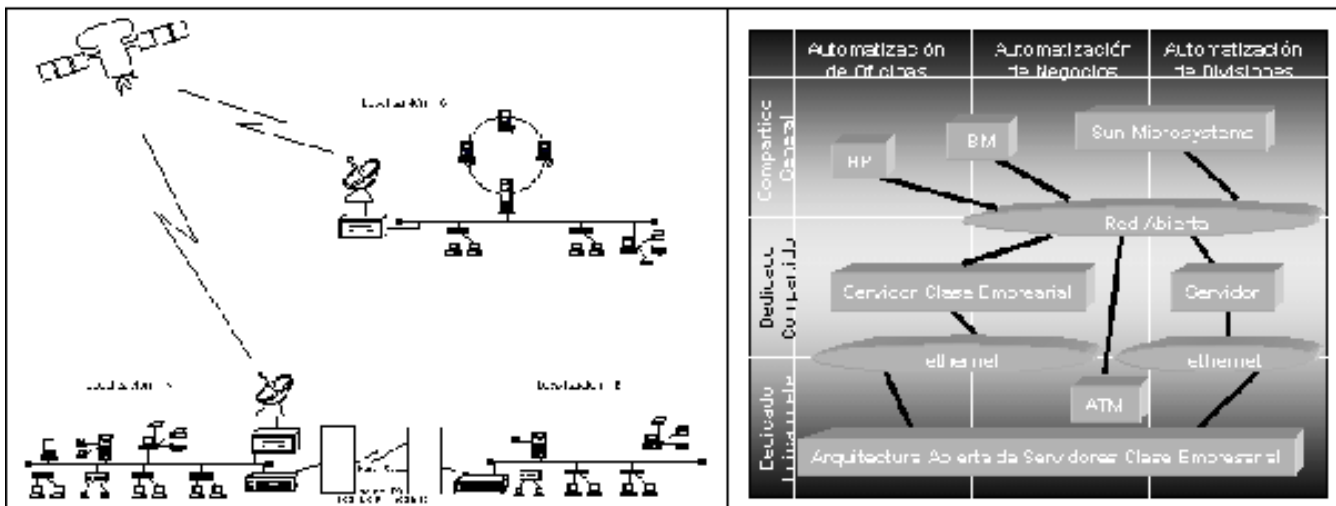
Interrelación de los Sistemas de Información



Arquitectura de SI



Arquitectura Tecnológica



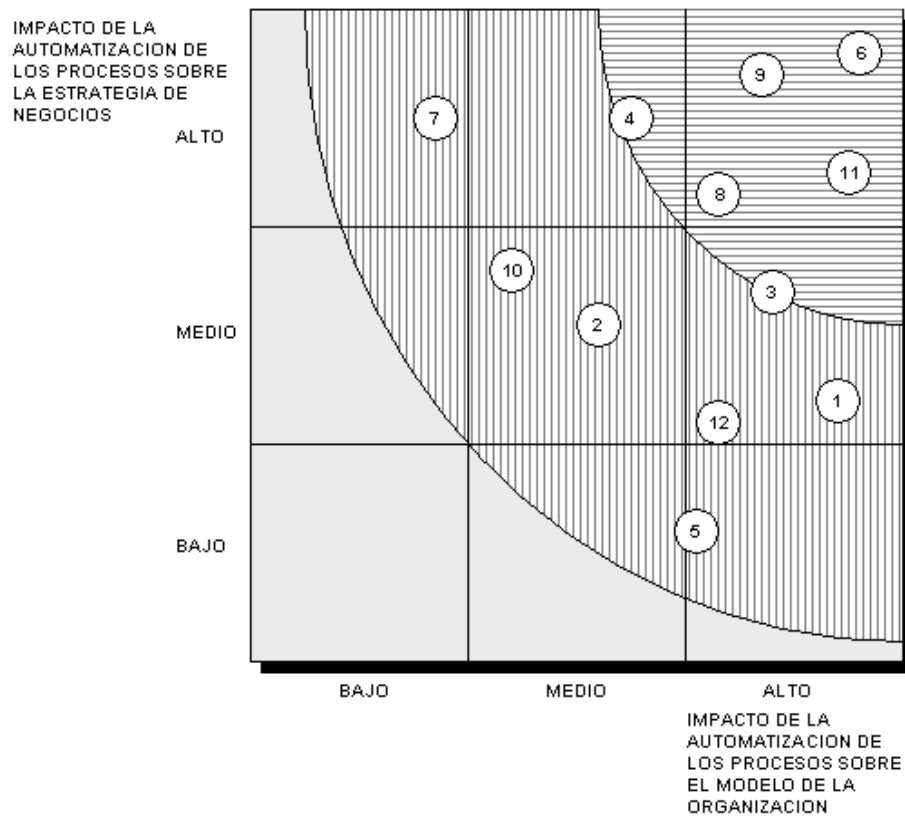
Estructura de la organización informática



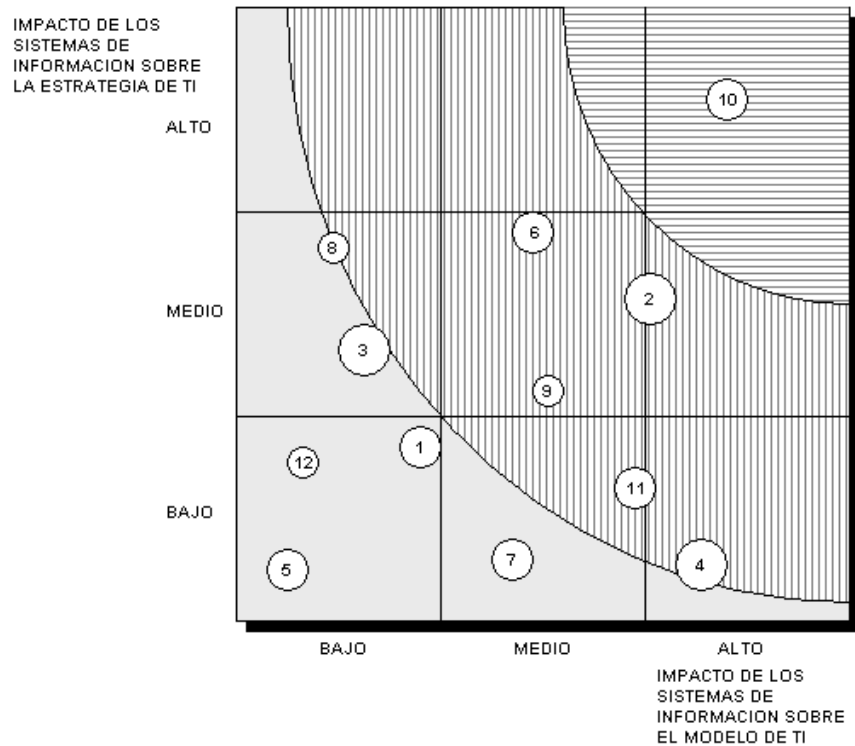
IV. Modelo de Planeación

La cuarta y última fase se vincula con la creación de un modelo de planeación, relacionado con la identificación de proyectos que muestren cómo los recursos van a ser incorporados en la organización. Se concentra en el establecimiento de sus prioridades, la creación de un plan, un estudio del retorno de la inversión y un análisis del riesgo.

Contribución Potencial de los Procesos en la Organización



Soporte de la Función de TI en la Organización



Prioridades de Implantación de los SI

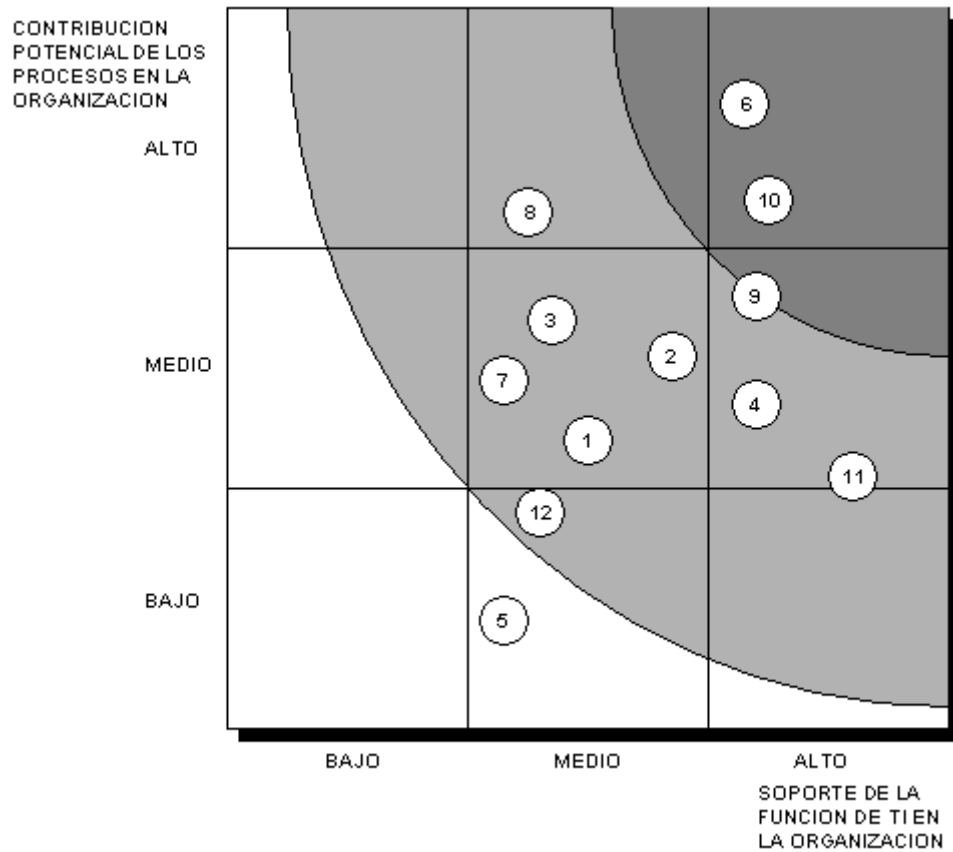
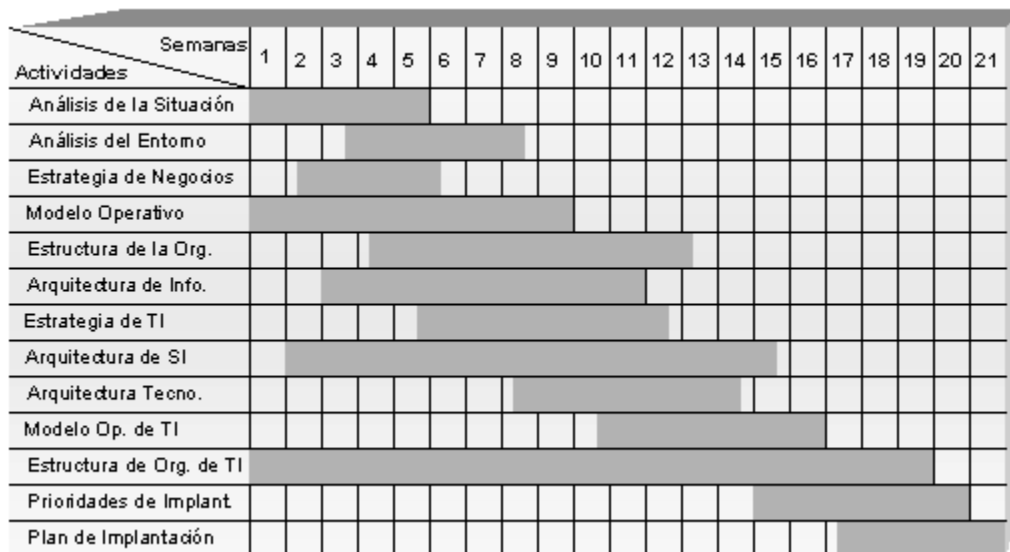


Diagrama de Gantt



Tiene México 46% de uso de tecnología

● Qualcomm presenta el Índice de Innovación de la Sociedad 2016

El fabricante de microprocesadores Qualcomm presentó su Índice de Innovación de la Sociedad 2016 realizado en conjunto con la consultora de tecnología IDC.

Esta segunda edición del QuISI se aplicó en Argentina, Brasil, Colombia y México, y busca definir en el caso de México cual es el panorama que el país ofrece para tanto el desarrollo, investigación y aplicación de nuevas tecnologías, así como tener un mapa más comprensivo de cuales tecnologías se encuentran desplegadas en el país.

El estudio comprende aspectos como innovación en los ámbitos de sociedad, empresa y gobiernos con un enfoque especial en el desarrollo de plataformas de movilidad e internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés).

México obtuvo un puntaje de 46 por ciento en la adopción y despliegue de tecnología, un porcentaje que se encuentra al mismo nivel de Brasil y de Argentina y 6% mayor al de Colombia.

"Esto no es necesariamente malo, la cifra de nuestro país se encuentra en la media de adopción Latinoamericana y hay que decir que Brasil y México lideran la región, nadie tiene el 100%. Incluso Estados Unidos que es tomado como el Benchmark o referencia tiene un porcentaje de adopción de 74%", señaló Edgar Hierro, director para México de IDC y responsable de la presentación del informe.

Por otra parte, el sector que mayor adopción tecnológica registra es la mexicana que es 59% más alto que la media latinoamericana, pero por debajo de Brasil que registra 63%.

Además el sector Empresa registró 34% de adopción más elevada entre los países de la región, incluso Brasil, cuyas compañías cuentan con 30% de adopción de nuevas tecnologías.

Los temas a resolver. Uno de los sectores más rezagados en México, de acuerdo con IDC, es el de Gobierno, con sólo 28% de adopción, superado por Argentina con 30% pero aún así dentro de la media latinoamericana.

"Estos resultados nos dicen que la penetración de móviles entre la sociedad es la que esta de cierta manera impulsando la adopción en los otros ámbitos, la empresa ha reconocido el potencial de venta que la masificación del smartphone y la adopción de IoT entre los mexicanos representa como oportunidad de negocio, en el caso del Gobierno vemos que con iniciativas como México Conectado se ha comenzado a dar cuenta de lo importante que son estas plataformas para la administración pública", señaló el responsable de IDC para México.

Uno de los descubrimientos importantes de este estudio es que permitió por primera vez tener una fotografía del despliegue de IoT en México, tema del que no se tenían suficientes datos.

De acuerdo con QuISI, al término de 2015 24% de los mexicanos contaba ya con un dispositivo conectado a internet diferente de un smartphone, PC de escritorio o laptop.

La consola de videojuegos es el principal dispositivo reportado por los mexicanos con 41%, seguido del teatro en casa con 17%, Cámaras de seguridad con 12%, Tablets y wearables cada uno con 4% e impresoras con un 2%.

Estas cifras permiten inferir, según los expertos, que el Internet de las Cosas doméstico en México tiene un valor de 1.9 mil millones de dólares.

Asimismo, a nivel empresa, el país representa 0.8% de las inversiones a nivel mundial estimadas al cierre de 2015 en 779 mil millones de dólares. A este respecto el informe señala que 36% de las empresas mexicanas ya cuentan con políticas de IoT y han comprometido inversiones para expandir la implementación de estas plataformas.

Finalmente, en el rubro de Gobierno, el QuISI señala que México va retrasado respecto al resto de América Latina en alrededor de 3%, comparado con la media, porque a pesar de los esfuerzos hechos por las entidades, aún no existe una política coordinada para adopción de IoT y plataformas de movilidad definida en los tres niveles de gobierno.

<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/techbit/2016/02/2/tiene-mexico-46-de-uso-de-tecnologia>

AVANCES O RESULTADOS

Se presentó una metodología de PETI, que promueve una adaptación continua de la TI a las estrategias de negocios y al modelo de la organización como un todo.

La dinámica es su principal característica. Las estrategias de negocio logran una clara sinergia con el modelo operativo, la estrategia de TI, la arquitectura de SI, la arquitectura tecnológica, la estructura de la organización informática y las prioridades de los sistemas, entre los módulos más relevantes. Esto permite a la empresa soportar los cambios en el entorno y reorganizar su estructura interna de manera natural.

La metodología abarca una visión estratégica de negocios/organizacional y una visión estratégica de TI. Ambas visiones son integradas en una visión única final, dando como resultado un plan de implantación. El proceso se basa en la transformación de las estrategias de negocios en componentes operativos y de TI. Su desarrollo difiere de propuestas anteriores, debido a que logra una interrelación dinámica auténtica entre los módulos que la componen. La interacción del entorno con las estrategias y de éstas con los otros dominios de aplicación, era incierta en investigaciones anteriores.

La naturaleza del proceso metodológico establece una relación estrecha entre ejecutivos de negocio, usuarios administrativos y expertos en TI, haciéndolos corresponsables en el proceso de planeación. Las características principales, que establecen la concordancia entre las partes, son las siguientes:

- 1) La actividad conjunta de los paradigmas permite reposicionar la función informática dentro de la organización, asegurando la integración de la TI dentro de la empresa;
- 2) Todo el modelo se basa en una transformación de las estrategias de negocios, lo que ayuda a entender el papel de la TI en el soporte de las decisiones estratégicas del negocio;

- 3) Las estrategias de TI se definen considerando los objetivos y planes de negocios, lo que establece una coordinación estrecha con ejecutivos de alto nivel;
- 4) El modelo de la organización se desarrolla independientemente de conceptos computacionales, incorporando a ejecutivos y usuarios en el proceso de planeación;
- 5) Distingue entre la arquitectura de información y la arquitectura de TI, siendo la información y la TI dos recursos estratégicos diferentes;
- 6) Los requerimientos de sistemas son una consecuencia lógica del modelo de la organización (modelo operativo y arquitectura de información), determinando el papel de la TI en la transformación de la empresa, y
- 7) La administración de riesgos manifiesta las oportunidades y amenazas de incorporar TI, lo que evita posibles desengaños.

CONCLUSIÓN

Ciertamente es complicado de acuerdo a las valoraciones que se tienen de diferentes estudios el que en México solo se tenga un avance reportado en tecnología de un 46% sin embargo, viendo las estadísticas de años anteriores se ha tenido un gran incremento, pues anteriormente solo llegaban a tener internet en su celular pc o laptop, ahora con las nuevas tendencias tanto recreativas, de seguridad y de especialización se ha incrementado su consumo, esto hablando de manera individual, si hablamos de un entorno empresarial o de un entorno profesional, también se ha mejorado los resultados por ejemplo en el PETI que ha propuesto en este documento, tiene como objetivo proveer un marco para administrar y proyectar los cambios internos y externos que ocupan un lugar en el entorno. Esta condición da como resultado un proceso de planeación dinámica, en el que cada componente está en concordancia con todos los demás, y evoluciona con los cambios del entorno. Por lo cual el hablar de un sistema de reingeniería proporciona beneficios a la compañía, clientes y proveedores, por lo que aplicar reingeniería en los sistemas de información estratégica con éxito puede incluso forzar la salida de grandes competidores. Demostrar que la PETI en las organizaciones se caracteriza por la capacidad para cambiar significativamente la manera en la que se hacen o se rigen los negocios.

La planeación involucra la necesidad de cambiar la situación actual por otra mejor y para ello se generan un sin número de alternativas de solución, éstas se evaluarán entre sí para conocer las ventajas y las desventajas, posteriormente se escogerá la mejor. Esto nos enfocará el resultado deseado el cual se orienta al acto intencionado y que no necesariamente se alcanza dentro del periodo de la planeación, si se refieren a un resultado preferido o a un objetivo a corto plazo, puede ser alcanzado dentro del periodo de la planeación, usualmente estas metas son muy concretas.

Planeación operacional

Consiste en seleccionar los medios para perseguir metas que son establecidas o impuestas por una autoridad superior, o que son aceptadas por convenio estas son de planeación a corto plazo.

Planeación normativa

Es el primer resultado del ejercicio de planeación y es el diseño de la imagen deseada, la cual es producto de los valores y estilos de la organización.

Planeación estratégica

La planeación estratégica consiste en seleccionar, medios, metas, y los objetivos donde los ideales son puestos por una autoridad superior (gerencia y/o dueños), y son aceptados por convenios no formulados.

La necesidad de tecnología para generar una ventaja competitiva se ha hecho evidente en los últimos años, esto ha producido una creciente demanda en el desarrollo de los sistemas de información y sus derivados tecnológicos, para administrar y soportar las diferentes actividades de una empresa llevándola a su consolidación e integración de los recursos de las TIC, esto a su vez se ha identificado como un proceso lleno de amenazas, puesto que las aplicaciones

son construidas para satisfacer metas a corto plazo o problemas inmediatos. Las tendencias de desarrollo de TIC se han caracterizado por su esfuerzo en automatizar el desorden, muy poco esfuerzo puesto en especificar las estrategias de negocio y construir un modelo de acuerdo a la organización, como precursores de la especificación de los requerimientos de las TIC que aplican la PETI como una herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación.

En esta se establecen políticas para controlar la adquisición, uso y administración de los recursos de las TIC; su desarrollo se relaciona con la creación de un plan de transformación que va del estado actual que se encuentra la empresa, a su estado final que es la automatización de esta, concordando con la estrategia de negocio aplicada así generamos una ventaja competitiva aplicando la metodología de PETI.

Metodología de PETI

Esta metodología está concebida en el modelo conceptual presentado y produce como resultado un modelo funcional que opera dentro de la organización, el propósito es entender adecuadamente la posición de la empresa, sus problemas y su evolución tecnológica. La conformación de la estructura de la organización de TIC consiste en el examen de la medición de los recursos humanos y la conformación de la nueva estructura de los puestos operativos y gerenciales del personal dentro de ésta. Busca inspeccionar el esquema de inversión que tiene la empresa comparándolo con el esquema de inversión del mercado, justificando así la situación informática actual. Es importante destacar que esta reseña no debe de ser demasiado detallada y es conveniente llevarla a cabo en un tiempo corto, el detalle del modelo deberá ser alcanzado en fases subsecuentes; se concentra en el entendimiento del entorno y establecimiento de una estrategia de negocio, que determina la construcción del modelo operativo, esto quiere decir la estructura de la organización y la arquitectura de la información.