

Gestión documental, de información y del conocimiento... puntos de contacto y diferencias

Gloria Ponjuán Dante

“El proceso informacional no implica tanto el uso de herramientas como el dominio de técnicas y el cambio de actitudes hacia la información por parte de los usuarios y las organizaciones, lo que equivale a decir que el problema de la información en nuestros países no es uno de informática”

Iraset Páez Urdaneta, 1991

Introducción

En la medida en que ocurre un tránsito hacia una nueva era, se intenta llamar la atención en aspectos de vital importancia que por su novedad, aún no son de un amplio dominio. Muchas veces determinadas teorías o enfoques emergentes, no necesariamente conllevan a una sustitución de otras. Son aspectos nuevos que pueden coexistir o no con enfoques anteriores.

En ocasiones, ante el surgimiento de un nuevo enfoque se maneja un conjunto de aspectos, sin realizar determinados puntos de contacto con otros que coexisten. La aplicación de cualquier teoría, técnica o enfoque debe partir de un estudio detallado del contexto en el que debe aplicarse, conociendo sus puntos de contacto y diferencias, para no provocar distorsiones en el sistema.

Los documentos y su gestión

Según Mijailov, Chernii y Guiliarevskii por documento se entiende “cualquier objeto material que registra o fija algún conocimiento y puede ser incluido en una recopilación. En su acepción más amplia, conviene no solo a las inscripciones, manuscritos y ediciones impresas sino también a las obras de arte, monedas y piezas de museo [1, p. 79]”.

Teniendo en cuenta esta definición, y teniendo como premisa que la gestión es un proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización, podemos entonces afirmar que la gestión documental es el proceso mediante el cual las organizaciones de cualquier índole, desarrollan diferentes funciones y procedimientos para optimizar el tratamiento de documentos de cualquier índole.

Otras definiciones son las de Cruz Mundet, “la gestión de documentos es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las administraciones [2, p. 28]” o la de Diamond, que expresa “En realidad la gestión de documentos se refiere al control de los mismos desde su creación hasta su destrucción [3, p. 2].” Esta definición de Diamond se basa en la importancia que genera el manejo de su ciclo de vida tal como expresa en la siguiente cita: “los documentos atraviesan por un ciclo de vida de cuatro

etapas. En primer lugar, está la creación (...) a continuación está el período de uso activo, que puede abarcar desde unos pocos días hasta varios años. Durante este período los usuarios utilizan con frecuencia el documento y necesitan acceso rápido al mismo. En consecuencia, el documento se mantiene en el área de la oficina (...). La tercera etapa (...) es aquella en que el documento está inactivo y almacenado. Durante este período, el documento es conservado, por razones de carácter legal, o debido a necesidades de referencia poco frecuente de los usuarios (...). La etapa final del ciclo es la destrucción, que se produce cuando la organización ya no necesita el documento, y no existe ninguna razón legal para su conservación (...). Más adelante aclara, "Una interpretación errónea frecuente es aquella que limita la gestión de los documentos a las dos últimas etapas del ciclo de vida [3, p. 2]."

La propia Diamond señala que la gestión de documentos es una disciplina de amplio espectro compuesta de las siguientes áreas:

- Retención de registros.
- Almacenaje de registros inactivos.
- Protección de los registros vitales.
- Creación e implementación de sistemas de archivo.
- Utilización de tecnologías ópticas para documentos.
- Gestión de formularios y modelajes.
- Gestión de reportes.

Por tanto, en todas las organizaciones debe existir esta función, pues en todas existen *registros**. Muchas veces las organizaciones deben poseer los medios tecnológicos que les permitan manejar estos registros, para lograr su tratamiento y uso.

* Por registro se entiende cualquier forma de información registrada. Puede ser en papel, microformas, cintas de audio, fotografía, diapositivas, o cualquier medio que pueda ser leído por medios de cómputo como cintas magnéticas, discos compactos o discos flexibles.

Para la autora, las dimensiones de la gestión documental son:

- Gestión del ciclo de vida.
- Gestión de los procesos.
- Gestión de la conservación.
- Gestión del acceso.
- Gestión del uso.
- Gestión de su protección.

Toda aquella organización que intente desarrollar un trabajo eficiente en el manejo de sus documentos, debe tener en cuenta estas dimensiones, estudiarlas, diseñar bien todos los aspectos que intervienen en las mismas y optimizar aquellos indicadores que identifiquen un funcionamiento óptimo.

La información y su gestión

Cuando se analiza la definición más amplia de información "Mensaje, generalmente en forma de un documento o de una comunicación audible o visible con un emisor y un receptor", se debe tener en cuenta que este mensaje puede cambiar la manera en que el receptor percibe algo, puede modificar su criterio y su conducta. La información está conformada por datos significativos que deben aportar algo no conocido, o debe reafirmar algo conocido. Por tanto, es quien recibe la información o sea el receptor, y no el emisor, el que decide si el mensaje recibido lo informa o no. Los datos no tienen significado sin tener una referencia de espacio y tiempo. Es algo fuera de contexto, que no tiene relación con otra cosa. Generalmente se les asigna significado al asociarlos a algo [4]. El contexto les aporta significado. Un grupo de datos tiene información si alguien es capaz de comprenderlos y para ello requiere conocimiento. Otro enfoque, muy utilizado en nuestra práctica es aquel relativo a que información son datos que han sido agrupados, ordenados, etc. que son procesos de agregación de valor.*

*Según Taylor la agregación de valor es un proceso mediante el cual se adicionan atributos o características (a los datos y a la información) y que permite que sean más útiles (valiosas, beneficiosas) para los usuarios, clientes, consumidores de lo que eran al inicio del proceso.

La información contiene una relación entre datos generalmente sin fundamento de su origen o de indicación de cómo puede comportarse en el futuro, por lo que generalmente es estática en el tiempo y lineal por naturaleza. Se relaciona a la descripción, definición o perspectiva y puede responder a las preguntas *qué, quién, cómo, dónde...*

Para la autora [5], gestión de información es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información (también denominada recurso de recursos**) dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y se desarrolla en cualquier organización.

**Se le denomina recurso de recursos porque el manejo de información sobre cualquier recurso permite mejorar, optimizar su desempeño. Si se asume esto y se utiliza permanentemente la información de los recursos principales de una organización es de esperar que se obtengan resultados superiores

Son dimensiones de la gestión de información:

- Gestión de servicios (toda la cadena informacional).
- Gestión de finanzas.
- Gestión de contenidos informacionales.
- Gestión de recursos humanos.

- Gestión del cambio.
- Gestión de la tecnología.
- Gestión de las arquitecturas informacionales.

El siguiente modelo de gestión de información (Fig. 1), refleja estas dimensiones.

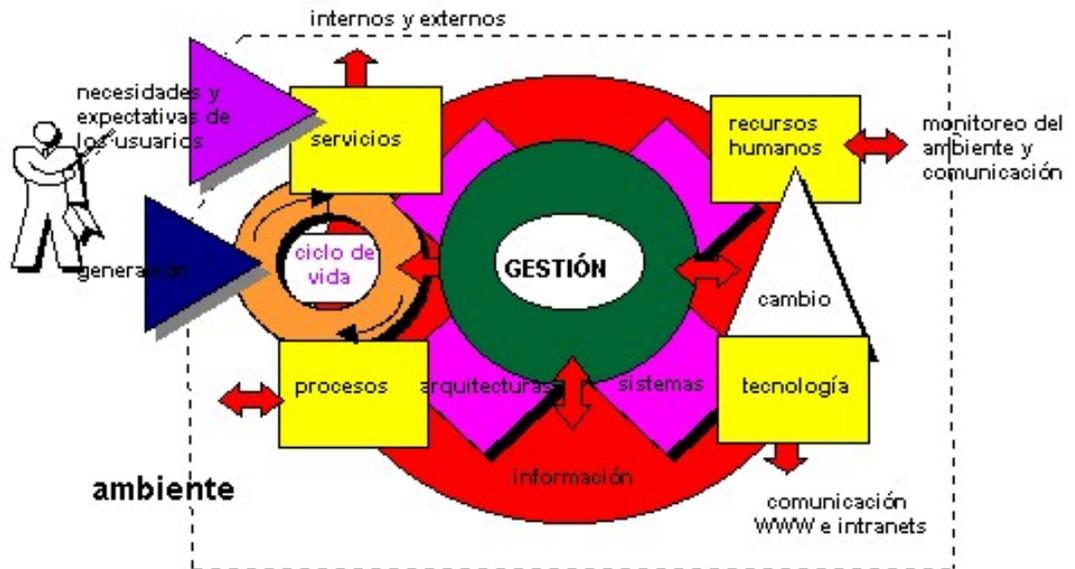


Fig. 1. Modelo de gestión de información [5]

El conocimiento y su gestión

El conocimiento es el conjunto de cogniciones y habilidades con las cuales los individuos suelen solucionar problemas. Comprende la teoría, la práctica, las reglas cotidianas al igual que las instrucciones para la acción. El conocimiento se basa en datos e información, pero a diferencia de estos, siempre está ligado a las personas. Forma parte integral de los individuos y representa las creencias de estos acerca de las relaciones causales. Cuando existe un patrón en la relación entre datos e información, tiene el potencial de representar el conocimiento. Solo es conocimiento cuando alguien puede identificar y comprender los patrones y sus implicaciones. El conocimiento comprende a la estrategia, la práctica, el método o el enfoque (cómo). En una organización, el conocimiento se manifiesta en sus productos, en su capital intelectual (como patentes y licencias), sus empleados (capital humano) y sus procesos (capital estructural) [6].

Nonaka y Takeuchi,* distinguen el conocimiento tácito del explícito y los procesos de conversión que ocurren entre ellos. Por ejemplo, el conocimiento explícito es aquel que "puede ser expresado en palabras y números y puede ser fácilmente comunicado y compartido en forma de datos duros, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales", y lo contrastan con el conocimiento tácito que "es altamente personal y difícil de formalizar. Ideas subjetivas, intuiciones y corazonadas entran en esta categoría de conocimiento [7, p. 9]".

*Su libro "The Knowledge Creating Company" se considera como la obra principal de estos autores.

Estos autores describen cuatro procesos de conversión:

Tácito a tácito (socialización) – donde las personas adquieren nuevo conocimiento directamente de otros.

Tácito a explícito (externalización) — articulación del conocimiento a la forma tangible mediante el diálogo.

Explícito a explícito (combinación) — combinando diferentes formas de conocimiento explícito como las que aparecen en documentos o bases de datos.

Explícito a tácito (internalización) — tal como el aprendizaje mediante el hacer, donde las personas internalizan el conocimiento a partir de documentos en su propio cuerpo de experiencias.

Por gestión del conocimiento se entiende el proceso sistemático e integrador, de coordinación de las actividades de adquisición, creación, almacenaje y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos con objeto de ser más efectivos y productivos en su trabajo, y cumplir los objetivos y metas de la organización.

La autora considera que no existen suficientes investigaciones para identificar las dimensiones de la gestión del conocimiento en las organizaciones. Aún así la práctica de esta en las organizaciones, según Skyrme, identifica algunas actividades:

Creación de equipos del conocimiento —personas de diferentes disciplinas que participan en la gestión del conocimiento.

Compartición de las mejores prácticas —de una parte de la organización a otra, por medio de bases de datos, interacción personal y eventos.

Desarrollo de bases de datos de conocimiento —mejores prácticas, directorios de expertos, mercados, inteligencia, etc.

Creación de centros de conocimiento —puntos focales para el desarrollo de habilidades del conocimiento, manejo y desarrollo de bases de datos y mediante la agilización de los flujos del conocimiento.

Tecnologías colaborativas —uso de intranets o groupware para el acceso rápido a la información.

Equipos de capital intelectual —para identificar y auditar activos intangibles tales como el conocimiento [6].

A juicio de la autora, muchas de estas actividades están más vinculadas a la gestión de información que a la propia gestión del conocimiento. Lo que ocurre es que el conocimiento se explicita como información por lo que evidentemente la frontera entre conocimiento e información se torna algo resbaladiza. Nonaka y Takeuchi observaron que el conocimiento tácito debe ser registrado, debe hacerse formal, *para que pueda convertirse en un recurso organizacional* y no ser exclusivamente una capacidad

individual. Lo que es interno debe ser articulado y convertirse en explícito [7, p. 10-11]. Si se analiza profundamente este planteamiento de Nonaka y Takeuchi queda claro que el recurso organizacional es el explícito, el tangible, o sea la información registrada, generalmente en documentos.

Según Choo [8], el conocimiento explícito sirve a un gran número de propósitos de la organización. "Primero, codifican el aprendizaje pasado en artefactos y reglas. Segundo, el conocimiento explícito facilita la coordinación entre actividades y funciones desiguales en la organización. Tercero, el ejercicio del conocimiento explícito significa habilidad técnica y racionalidad de procedimientos, y así ayuda a la organización a presentar una auto-imagen de competencia, legitimidad y responsabilidad. Ya que el conocimiento explícito ha sido codificado, permanece en la organización después que sus inventores o autores dejan la organización [9, p.397]."

Marcando las interacciones

Hace algo más de una década, Páez Urdaneta planteaba: "el entusiasmo con que se celebra la aparición del libro impreso recuerda mucho el entusiasmo con que se celebró (y se celebra todavía) la aparición de las microcomputadoras, a comienzos de la década del 80. Sin embargo, no sería difícil reconocer que, aún tratándose de un medio más sofisticado, la microcomputadora no necesariamente es o ha sido un medio tanto o más efectivo en diseminar el conocimiento del modo como el libro lo hizo durante medio milenio. En verdad, no se trata de un problema constitutivo de la tecnología; por el contrario, parece más bien un problema de cambio de perspectiva en el hombre occidental: en la antigüedad, el hombre occidental quería ser sabio; luego, el hombre moderno quiso ser conocedor; el hombre contemporáneo parece contentarse con estar informado (y posiblemente el hombre futuro no esté interesado en otra cosa que en tener datos) [10, p.10]".

Utiliza en la propia obra lo que denomina "la pirámide informacional" que se incluye como figura 2.

En este principio se sostiene una jerarquización basada en un eje vertical definido por las nociones de calidad vs. cantidad; así, el atributo de inteligencia es más de carácter cualitativo que cuantitativo, en el sentido de que depende más de la calidad de la información poseída que de su cantidad, mientras que en el caso de los datos es más decisiva la cantidad de la información que se posea que su calidad aparente.*

*Paez Urdaneta, I., p. 100.



Fig. 2. La pirámide informacional [10].

El propio Páez Urdaneta se refería a que “la agregación de valor ordena los cuatro niveles de *información* en función de cuatro clases de *procesos de elaboración informacional* (...) Dicho de manera sencilla, el proceso de agregación de valor implica la intervención de un nivel informacional para que su contenido pueda ser aprovechado en un nivel informacional superior. En el contexto de lo expuesto, es igualmente pertinente la discusión de aquellos factores de carácter cultural, social y tecnológico que afectan la capacidad técnica de nuestros países para llevar a cabo estos procesos de manera eficaz, eficiente y efectiva [10, p. 100]”.

Por tanto, la interacción fundamental existente entre estos niveles radica en que forman una cadena informacional, cuyos segmentos están determinados por los procesos de agregación de valor que intervienen en cada segmento. De los datos a la información tienen lugar las relaciones, de la información al conocimiento comprenden los patrones, y del conocimiento a la inteligencia, los principios.

Marcando las diferencias

Fleming [11] decía:

- Una colección de datos no es información.
- Una colección de información no es conocimiento.
- Una colección de conocimientos no es sabiduría.
- Una colección de sabiduría no es la verdad.

Esto conduce a que datos, información, conocimientos, y sabiduría (inteligencia para algunos autores) no son colecciones. Tienen una sinergia propia.

Cada segmento de esta cadena informacional tiene diferente nivel de agregación de valor. Asimismo, cada uno de ellos tiene su propio contexto, marcando por elementos culturales, sociales e históricos.

El desarrollo de la tecnología surgido en la década del 80 ha permitido un salto en el

manejo de informaciones, no solo en términos de velocidad, sino de linealidad. Las personas han ganado en interacción con las computadoras, y se han integrado a la sociedad a un ritmo vertiginoso, en forma tal, que personas de cualquier edad las emplean para diferentes actividades que van desde el ocio y el entretenimiento hasta el cálculo científico, las decisiones, el diseño, etc.

La Sociedad Industrial va dando paso a una Sociedad Postindustrial, también llamada Sociedad de la Información, o del Conocimiento. En la Sociedad Industrial la mano de obra constituía un componente vital para el desarrollo de la producción. Así en esos años, surgieron diferentes enfoques gerenciales orientados hacia el estudio y *la atención de los recursos humanos y su gestión*. El desarrollo tecnológico ha facilitado la ejecución de muchos procesos mediante máquinas y tecnologías. Hoy, mucha mano de obra se ha sustituido por equipos que elaboran, montan, ejecutan actividades programadas por el hombre sustituyéndolo en determinadas actividades.

En esta Sociedad emergente tiene un papel importante el desarrollo de nuevos métodos, nuevos productos, nuevos enfoques, nuevos paradigmas. Esto solo lo puede llevar a cabo el hombre, no con sus manos, sino con sus conocimientos y su inteligencia. Estos conocimientos deben ser estimulados. Para ello, las organizaciones deben crear espacios donde su personal pueda generar esos conocimientos tácitos, pueda explicitarlos, registrándolos, para su incorporación al quehacer organizacional. Esta es la verdadera gestión del conocimiento.

¿Cuáles son los elementos que potencian estas actividades? El aprendizaje organizacional, la cultura organizacional, la comunicación interna, la gestión de información, la gestión de la tecnología, entre otros. Con estos aspectos, pueden crearse los escenarios adecuados para que se generen, compartan, y apliquen hasta las ideas, la intuición y las corazonadas a las que se refería Nonaka [7] al definir el conocimiento tácito. Analícense las actividades que mencionaba Skyrme [6] y se verá que ellas tienen que ver con la información, la tecnología y el espacio organizacional. Si estos tres aspectos son atendidos adecuadamente, es de esperar que exista una excelente "gestión del conocimiento" a nivel organizacional, logrando los resultados enunciados por Choo [9].

Marcando la integración...

La gestión del conocimiento constituye una prioridad para las organizaciones, a fin de lograr que cada persona que trabaje en ella pueda aportar el máximo de sus capacidades y potencialidades. Las personas necesitan altos niveles de información para poder actuar consecuentemente; generalmente estas informaciones se registran en bases de datos, directorios, ponencias de eventos, resultados de investigaciones, patentes, etc., es decir, en documentos. Por tanto el hombre consume la información registrada en documentos y emite nuevos conocimientos plasmados también en documentos (independientemente de su formato). Las organizaciones tienen necesariamente que desarrollar sus sistemas con datos e informaciones obtenidas de diferentes fuentes. Esta es la base para poder emplear a fondo el conocimiento de la organización.

De ahí, que a juicio de la autora, existe una nueva pirámide, que aparece en la figura 3.

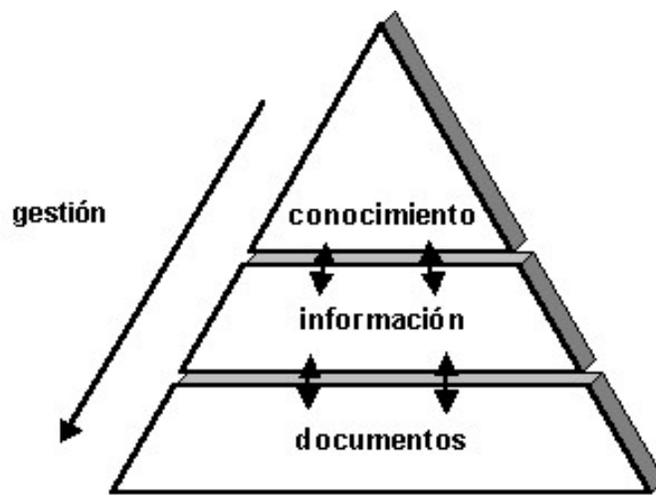


Fig. 3. Integración del conocimiento con la información y los documentos.

Los empleados de una organización necesitan, les resulta imprescindible, contar con sistemas de información eficaces y eficientes que puedan respaldar sus trabajos para percibir e interpretar también el ambiente en que coexisten; estos sistemas de información deberán estar respaldados por una gestión de información a nivel de toda la organización, considerando todas sus dimensiones. La gestión de información no podrá realizarse sin tener como base una adecuada gestión documental. Estos tres niveles de gestión, o esta cadena de gestión, permitirán integrar las fuerzas fundamentales que marcan el éxito en las organizaciones contemporáneas. Una gestión del conocimiento no existe sin gestión de información, una gestión de información no existe sin gestión documental.

Papeles profesionales...

Según Streatfield y Wilson [12], el papel del profesional de la información no ha cambiado: la organización aún espera que este adquiera y organice información, la prepare para que esté a disposición de otros, la disemine y por último, descarte los recursos de información en todos los medios y formatos. En una perspectiva más hacia el conocimiento, la organización espera que el profesional de la información sea más sistemático en seguir las fortalezas de la información organizacional y esto conducirá probablemente a nuevos recursos de información relativos al expertise disponible dentro de la misma.

El manejo de los documentos ha sido el centro de la actividad de las bibliotecas durante siglos. Así los profesionales de la información, principalmente bibliotecarios, hasta la década del 90 percibieron su razón de ser como la de facilitar el acceso a estos documentos de carácter librario, percibiendo al usuario como el individuo que busca documentos. El bibliotecario centró su actividad en este nivel, manejando el ciclo de vida del documento.

A nivel de las organizaciones, este trabajo ha tenido como centro a los archivos administrativos, bastante poco desarrollados en nuestra región, por lo que el manejo de estos archivos ha estado principalmente en manos de personal de oficina, que ha ido ajustando el tratamiento de los mismos casuísticamente a sus capacidades y conocimientos, en el marco de la cultura de la organización, sin desarrollar ni considerar las dimensiones mencionadas en este trabajo. En pocas organizaciones se ha contado con personal capacitado que ha atendido con rigor el ciclo de vida completo, limitándose como planteaba Diamond [3] a su conservación y destrucción.

Los profesionales de la información graduados en los últimos años, han recibido una formación que les permite no solo el manejo de documentos, sino de información utilizando técnicas y tecnologías para ello. Muchas veces el espacio profesional no se ha visto como tal en las organizaciones, por lo que no se han diferenciado las tareas de la biblioteca, con aquellas relativas al manejo de contenidos. Tampoco algunos profesionales han mostrado el liderazgo necesario para acometer estos proyectos con creatividad y eficiencia. Donde un profesional de la información competente ha trabajado con una estrategia adecuada y con profesionalismo, ha logrado convencer y vencer. Los ciclos de tiempo cada vez se hacen más cortos por lo que, sin que su espacio profesional se haya definido totalmente, surge la gestión del conocimiento, creando cierta tendencia a desplazar la gestión de información que por su poco desarrollo no ha logrado aún tener la suficiente visibilidad para sostenerse ante una corriente tan fuerte e importante.

El gestor del conocimiento, puede ser o no un especialista en información. Recuérdese que en la gestión del conocimiento, el centro está en el hombre, por lo que muchas disciplinas de las ciencias sociales pueden centrar tal responsabilidad. Lo que nadie puede ocupar es el espacio del profesional de la información en aquellas actividades orientadas al trabajo donde tenga presencia el conocimiento explícito.

Ryske y Sebastian [13] afirman que en una economía basada en el conocimiento, el centro de información necesita hacer una transición de un centro de costos a un centro de valor agregado; de ofrecer un servicio para atender las necesidades de los usuarios y de actuar como un proveedor de información, pasar a participar plenamente como un socio del conocimiento.

Gestor de documentos, gestor de información, gestor del conocimiento... una triada en la estrategia de las organizaciones. Nadie podrá eludir su presencia, pero esta presencia debe ser profesional, consciente, profunda, eficaz.

Referencias

- 1) Mijailov, A. I., A. I. Chernii y R. S. Guiliarevskii. Fundamentos de la Informática, Moscú-La Habana, Nauka y Academia de Ciencias de Cuba, 1973, T. 1, p. 79.
- 2) Cruz Mundet, J. R. La gestión de documentos en el Estado Español: Balance y perspectivas. En Métodos de Información, 4 (17-18). Valencia, 1995. p. 28.
- 3) Diamond, S. Z. Records management: A practical approach. 3a. ed. New York: AMACOM, 1998. p. 2.
- 4) Bellinger, G. Knowledge management-emerging perspectives [en línea] <<http://www.outsights.com/systems/kmgmt/kmgmt.htm>>. [Consulta: 17 de agosto del 2002].
- 5) Ponjuán, G. Aplicaciones de gestión de para el manejo de información en las organizaciones. El profesional de la información y su dominio de las técnicas y herramientas de la gestión. Tesis para optar por el Grado de Doctor en Ciencias de la Información, La Habana, 2000, 151 p.
- 6) Skyrme, D. J. From Information Management to knowledge management: are you prepared? [en línea]. <<http://www.skyrme.com/pubs/on97full.htm>>. [Consulta: 4 de julio de 2002].

- 7) Nonaka, Y. y H. Takeuchi. The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford University Press, 1995. Citado por: Choo, Chun Wei. La organización inteligente. El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones. México, Oxford University Press, 1999, p. 9
- 8) Murray, P. C. Information, knowledge and document management technology. [en línea]. <http://www.ktic.com/topic6/12_INFKM.htm>. [Consulta: 4 de julio del 2002].
- 9) Choo, Chun Wei. Working with knowledge: how information professionals help organisations manage what they know. Library Management, 21(8):395-403, 2000.
- 10) Páez Urdaneta, I. Gestión de la Inteligencia. Aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades. Caracas, Instituto de Estudios del Conocimiento de la Universidad Simón Bolívar, 1992, p. 10.
- 11) Fleming, N. Doping with a Revolution: will the Internet change learning? Lincoln University, Canterbury, New Zealand. Citado por Bellinger, ob. cit.
- 12) Streatfield, D. y T. Wilson. Deconstructing 'knowledge management'. Aslib Proceedings, 1999, 51(3):67-71, 1999.
- 13) Ryske, E. y T. Sebastian. From library to knowledge center: the evolution of a technology infocenter. En Srikantaiah, T. K. y M. E. D. Koenig (eds.) Knowledge Management for the Information Professional, Information Today, Medford, 2000, p. 365-88.

Recibido: 5 de febrero del 2003.

Aprobado: 12 de febrero del 2003.

Gloria Ponjuán Dante

Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información
Facultad de Comunicación
Universidad de La Habana
Correo electrónico: <gponjuan@infomed.sld.cu>.

© Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT), 1997.

Todos los derechos reservados

Ultima actualización: 10 de diciembre del 2003