

Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones

Document management, Information management and Knowledge management: notions and interrelationships

Lic. Yarelys Chávez Montejo: Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Actualmente en curso de la Maestría en Bibliotecología y Ciencia de la Información. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana. Desde febrero 2009 a la actualidad, labora en el Departamento de publicaciones y ediciones en la realización del Diccionario Enciclopédico Cubano. También ha trabajado en el Proyecto de Multimedia "La Universidad de la Habana. Alma Mater de las universidades cubanas".
yarelys@bnjm.cu
yarelyschm@gmail.com

Lic. Hilda Pérez Sousa: Licenciada en Educación en Pedagogía de la Educación Primaria. Diplomante en Bibliotecología. Actualmente en curso de la Maestría en Bibliotecología y Ciencia de la Información. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana. Labora como Jefa del Departamento de Publicaciones Seriadas de la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí.
hilda@bnjm.cu

Lic. Yarelys Chávez Montejo
Lic. Hilda Pérez Sousa

Resumen: Se examinan las particularidades que permiten validar la marcada dependencia y las principales interacciones entre la Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento. Con el objetivo de crear una base conceptual útil para comprender dichos conceptos o sistemas. Se definen conceptos como: dato, información y conocimiento; así como sus principales interrelaciones. Se analiza la relación y los puntos de diferencias que existen entre los conceptos de Sistemas de gestión documental, Sistemas de gestión de información y Sistemas de gestión del conocimiento.
Palabras clave: gestión documental; gestión de información; gestión del conocimiento.

Abstract: *The particularities allowing to validate the marked dependence and the main interactions among documentary management, information management and knowledge management are examined. Aimed at creating a conceptual base useful to understand such concepts or systems, the concepts of date, information and knowledge are defined, as well their main relations. The relationship and the differences points existing among the concepts of documentary management systems, information management systems and knowledge management systems are also analyzed.*
Keywords: *documentary management; information management; knowledge management.*

Introducción

El auge de la sociedad de la información y del conocimiento, basadas en el aumento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación; ha dado como resultado una explosión documental sin precedentes; las organizaciones por tanto deben prestar atención a la forma de organizar,

administrar y controlar sus fuentes documentales, sus flujos de información, así como su valor máspreciado: el capital humano.

Es por esto que las organizaciones de información se ven orientadas a implementar sistemas de gestión documental, sistemas de gestión de información y sistemas de gestión del conocimiento; con la finalidad de controlar y administrar recursos y procesos productivos, que tributen beneficios a las organizaciones.

Para muchos autores ha sido difícil establecer marcos divisorios entre las tres gestiones organizacionales, producto de su marcada complementación y vínculos indisolubles.

Este trabajo pretende analizar conceptualmente las principales interrelaciones existentes entre la Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento. Constituye en primera instancia un estudio conceptual, por lo que se justifica la presencia e interacción entre conceptos paradigmáticos como datos, información y conocimiento; que sirven de sustento teórico para comprender de igual manera los Sistemas de gestión de documental, de información y del conocimiento en las organizaciones.

Reflexiones conceptuales

Dato, información y conocimiento

Los conceptos de Gestión documental (GD), Gestión de información (GI) y Gestión del conocimiento (GC) han tomado alta significación en el marco de las organizaciones; con la finalidad de lograr un uso correcto, eficaz de la información y un adecuado flujo permanente de la misma; maximizando beneficios y minimizando costos, de acuerdo a la misión de cada organización.

Antes de realizar un recorrido por la literatura referente a los tres tipos de gestión organizacional, sería pertinente hacer referencia a los conceptos de dato, información y conocimiento; ya que estos constituyen el basamento conceptual de donde parte cualquier análisis sobre la GD, GI y la GC.

Según Ponjuán los datos se pueden definir como *“conjunto de hechos discretos y objetivos sobre acontecimientos. En el contexto de una organización, los datos son descritos como registros estructurados de transacciones. Constituyen la materia prima para la creación de información.”* (Ponjuán, 2004).

Los datos contextualizados, con valor añadido y con significación, se convierten en información, la cual *“...debe entenderse como el subconjunto de*

datos que adquieren significado para su receptor. O dicho en otros términos: un dato pasa a ser información cuando adquiere significación para su receptor, un dato es o no información en dependencia de si es o no significativo para ese receptor... proponemos que la información debe ser identificada, no como un subconjunto especial de datos, sino como el contenido semántico de los datos...” (Pérez Rodríguez y Coutín, 2005).

Siguiendo una línea de pensamiento, el conocimiento según Pérez Montoso *“debe identificarse como la información que se asimila por un individuo y que le permite a éste tomar decisiones y actuar. En este sentido, el conocimiento se encuentra mucho más relacionado con la acción que los datos o la propia información. Como alternativa al modelo estándar, proponemos identificar el conocimiento con un tipo especial de estados mentales (o disposiciones neuronales) que posee un individuo y que cumplen una serie de características propias...”* (Pérez Montoso, 2004).

Se puede decir entonces que los datos constituyen partículas aisladas con mínimos sentidos semántico, los cuales al ser captados, agrupados, decodificados, e interpretados por un receptor se convierten en información. El receptor puede establecer mentalmente puntos conexos entre esa información y sus experiencias acumuladas, contextualizarla a través de asociaciones, y es solo entonces que se puede afirmar que la información fue entendida y comprendida, es decir que se volvió conocimiento.

Gestión documental y Sistemas de gestión documental

Debido a la avalancha de información de la que han sido testigo las organizaciones, la gestión documental, ha jugado un papel fundamental en el adecuado funcionamiento de estos sistemas.

Pedro Maestre desde una visión general plantea que la GD constituye la *“gestión basada en sistemas y herramientas cuya finalidad fundamental es la captación, almacenamiento, recuperación, presentación y transmisión de cualquier tipo de documento susceptible de ser utilizado en una empresa o institución”*.

La GD constituye el punto de partida para que cada sistema, cumpla con los requerimientos de información que necesiten sus usuarios, a partir de una selección, ordenamiento, búsqueda y recuperación de sus fuentes documentales oportunas a cada necesidad.

Es por esto que los Sistemas de gestión documental (SGD) tienen como objetivo fundamental, facilitar y mejorar la organización y funcionamiento del fondo documental de las organizaciones, con vista a tributar a una mayor eficiencia organizacional, minimizando costos y aumentando beneficios.

Varios autores han conceptualizado a los Sistemas de gestión documental, como Rodríguez y González al plantear que *“son aquellos sistemas encargados de gestionar y tratar en todos sus aspectos la información fijada en un soporte, con lo que el concepto de documento pasa a adoptar un sentido más amplio al considerar como tal, toda información plasmada en cualquier soporte, ya sea papel, magnético o electrónico.”* (Rodríguez Muñoz y González, 2002, p. 17-28)

La función primaria de estos sistemas está en garantizar todos los requerimientos funcionales: creación, automatización, mantenimiento; con vistas a que las fuentes documentales de la organización estén al alcance de los usuarios y puedan ser compartidas siguiendo el flujo organizacional.

Producto del incremento de la masa documental que cada día va en ascenso, es importante que las organizaciones cuenten con un sistema de gestión documental, correctamente planificado e implementado, que coordine y controle la documentación en función de la misión, objetivos y visión de la organización.

Gestión de información y sistemas de gestión de información

Una correcta Gestión Documental de fondo, propicia una adecuada Gestión de Información.

Desde un enfoque económico, Rodríguez subraya que: *“la GI es también una actividad económica mediante la cual se trazan objetivos y estrategias, se organizan y distribuyen recursos, y se conducen y controlan acciones para un mejor manejo y uso de la información, de forma que se garantice eficaz y eficientemente, su identificación, obtención, representación, almacenamiento, búsqueda y recuperación, circulación o distribución, análisis y uso, con beneficios y la creación de ventajas competitivas para la organización”.* (Rodríguez Cruz, 2008).

La GI se basa en un uso racional y adecuado de la información, así como un destino responsable de los recursos implicados en el flujo informacional; con el objetivo de mantener cánones elevados de eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los procesos estratégicos y productivos que conforman el sistema.

La gestión de información es coordinar, dirigir y controlar los flujos de información que tiene lugar en cada sistema, de manera sistemática. Tomando en cuenta segmentos típicos de los sistemas, como pueden ser el ambiente, los procesos que se generan, las personas y las tecnologías implicadas entre otros; que de conjunto interrelacionan. Así como del conocimiento actualizado y preciso del ciclo de vida de los documentos que genera el sistema, producto de la GD.

Según Burk y Horton (Burck y Horton, 1988) los principales objetivos de la GI son los siguientes:

- 1 Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información.
- 2 Minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información.
- 3 Determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información.
- 4 Asegurar un suministro continuo de la información.

Es importante señalar que una adecuada gestión de los flujos de información en las organizaciones, constituye la base primaria, si se pretende contar con una aceptada calidad en la Gestión del conocimiento.

Gestión del conocimiento y sistemas de gestión del conocimiento

Siguiendo una línea de pensamiento, la Gestión del Conocimiento (GC) se vierte como nueva filosofía de gestión organizacional, destacando el importante papel que juegan las personas como seres cognitivos que transmiten y generan valor durante el proceso de gestión, a través del conocimiento.

Sobre el surgimiento de este concepto Serradell (Serradell López, 2003) considera que *“hay dos factores que han facilitado la aparición del concepto de gestión del conocimiento. Por un lado, el desarrollo tecnológico, que facilita enormemente la gestión del capital intelectual y la hace factible desde un punto de vista financiero. Por otro, la creciente concienciación por parte del mundo empresarial (e incluso por parte de las naciones económicamente más desarrolladas) de que el conocimiento es un recurso clave en aquellas sociedades y organizaciones en las que la información es abundante —en gran medida, gracias a Internet.”*

Partiendo de una conceptualización simple pero profunda de GC, Bill Gates afirma que *“no es más que gestionar los flujos de información, y llevar*

la información correcta a las personas que la necesitan.” (Gates, 1999).

El objetivo fundamental de la gestión del conocimiento es lograr un ambiente colaborativo, donde se propicie la inteligencia colectiva. Un entorno laboral donde se practique el aprendizaje como actividad conjunta, y prime el intercambio y la filosofía de compartir el conocimiento individual.

Por su parte Pavez identifica los objetivos que han dado base a la Gestión del conocimiento:

1. Formular una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento.
2. Implantar estrategias orientadas al conocimiento.
3. Promover la mejora continua de los procesos de negocio, enfatizando la generación y utilización del conocimiento.
4. Monitorear y evaluar los logros obtenidos mediante la aplicación del conocimiento.
5. Reducir los tiempos de ciclos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de los ya existentes y la reducción del desarrollo de soluciones a los problemas.
6. Reducir los costos asociados a la repetición de errores. (Pavez, 2000).

La gestión del conocimiento se va a encargar de coordinar y controlar el capital intelectual con que cuenta la organización, con vista a aportar valor añadido a las salidas de cada proceso, adaptándose a los continuos cambios del medio ambiente, sobre la base de ejes fundamentales como la cultura organizacional, el liderazgo y la cooperación mutua. Para esto es necesario partir claro está en convertir el conocimiento tácito en explícito.

La puesta en marcha de un sistema de gestión del conocimiento (SGC) está en gran medida condicionada por la cultura organizacional y el nivel de liderazgo que posea la organización, ya que esta tarea requiere de la implicación y compromiso de todos los trabajadores; con vistas a que el SGC tribute en beneficios a la organización.

Las organizaciones trascienden por el valor añadido basado en experiencias, aptitudes y actitudes; generadas por el conocimiento que aportan sus recursos humanos.

Interrelaciones conceptuales Dato, información, conocimiento

Estos tres conceptos tienen un fuerte carácter sinérgico y partiendo de una unidad mínima de sen-

tido se pueda evolucionar hasta comprender, contextualizar y relacionar la información, e inclusive se puede incluir en ese gráfico como resultado final de la cadena: metainformación; ya que a través del nivel de asociación resultante del conocimiento se puede brindar información sobre información.

Particularizando en la relación información-conocimiento, Ponjuán (2004) considera que *“tanto la información como el conocimiento tienen que ver con las personas, pero en diferentes niveles o dimensiones: la información depende de los datos que se convierten en información al tener significado a partir de diferentes procesos de agregación de valor, y de una determinada contextualización. El conocimiento es información transformada en creencias, conceptos y modelos mentales mediante razonamiento y reflexiones”*.

Para asentar la marcada diferencia entre ambos conceptos se puede decir que se puede acumular y manejar un amplio cúmulo de información, pero si esta no es interiorizada, contextualizada, asociada mentalmente y aplicada en el desarrollo de una tarea, no se convierte en conocimiento.

Estos tres conceptos lejos de ser excluyentes entre sí, se complementan e interrelacionan, y ninguno tuviera sentido sin la presencia implícita del otro. De esta manera el conocimiento se vierte a posteriori como la evidencia concreta de la cadena de valor.

Gestión documental, gestión de información, gestión de conocimiento

La Gestión de información lleva implícita una Gestión documental de fondo, por lo que varios autores se han pronunciado en que más que un paso de una a la otra, hay más bien una evidente subordinación de base.

Según Saffady la Gestión Documental tiene que ver con cinco aspectos de la Gestión de Información:

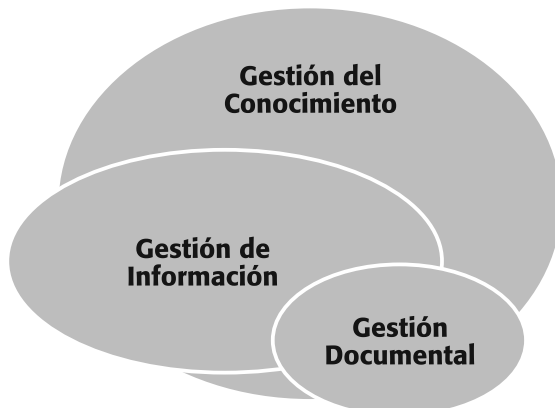
1. La determinación de los plazos de retención de los documentos: en la determinación de los plazos de retención de los documentos, las organizaciones requieren consultar otros tipos de informaciones. Esta determinación es de alta importancia para cumplir adecuadamente las etapas activas, y no afecte la economía de la organización.
2. La garantía de que exista correspondencia con las leyes y regulaciones oficiales: es fundamental que las organizaciones se basen y cumplan con las regulaciones y leyes que dictan las entidades, tanto nacionales, como organismos internacionales.

3. El manejo de registros organizacionales inactivos: las organizaciones deben velar por la actualización y mantenimiento de sus registros inactivos, así como el cumplimiento de las regulaciones vinculadas con los procesos de transferencia y expurgo.
4. La organización de los registros activos y su recuperación: este punto expresa una alta relación de la GD y la GI, ya que de los registros organizacionales, se toman mayormente las informaciones que se incorporan a las bases de datos.
5. La protección de registros vitales: es importante el control y mantenimiento de los registros vitales de cada organización, ya que evitaría riesgos económicos y profesionales que afectarían el funcionamiento interno del sistema (Saffady, 2004, p. 218)

Es importante señalar también la relación de las tecnologías de Información y comunicación en la interrelación entre la GD y la GI, ya que como considera Ponjuán (2004) *“la GI permite utilizar plataformas Web, en régimen de Intranet-Extranet para colocar los documentos más importantes, facilitando su acceso y uso... Cuando se trata de documentos electrónicos deben incorporarse ciertas particularidades en su tratamiento, en las que la GI y las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) ejercen una influencia notable. La transferencia de soportes, de disquete a CD, por ejemplo, marca plazos específicos de conservación.”*

Es decir que un adecuado tratamiento en la Gestión Documental conlleva una correcta Gestión de Información, las cuales serían los cimientos para la construcción de otro enfoque más novedoso: la Gestión del Conocimiento.

Figura 1: Relación Gestión documental-información-conocimiento, según Gloria Ponjuán.



Para lograr que las personas en las organizaciones compartan y transmitan sus conocimientos y los vuelquen de manera tácita; es imprescindible que los flujos de información estén correctamente definidos, así como justificada la presencia de cada recurso en el lugar adecuado. Esto se hace posible a través de un riguroso respeto por el origen y procedencia en la generación de documentos en la organización.

A medida que el proceso de gestión documental se evalúe periódicamente, bajo las prescripciones establecidas y con un adecuado tratamiento del ciclo de vida del documento, tributará a un mayor éxito en la Gestión de información, así como de una exitosa Gestión del conocimiento.

Con vista a hacer más explícita la relación existente entre la GD, la GI y la GC, Martín determina las actividades que incluye la Gestión del conocimiento:

- Gestión de la información.
- Gestión de la inteligencia.
- Gestión de la documentación.
- Gestión de los recursos humanos.
- Gestión de la innovación y los cambios.
- Organización del trabajo. (Martín, 2002).

Es importante señalar como este autor incluye a la GI y la GD, dentro de las actividades de la GC. Cada uno de estos elementos pueden ser analizados de manera independiente en las organizaciones, pero tienen un amplio sentido cuando se interrelacionan y de conjunto tributan a la Gestión del conocimiento.

Una eficiente Gestión de información propiciará la creación y transmisión de conocimiento, ya que las personas pueden contar con la información necesaria, en el momento preciso para la toma de decisiones; generándose de esta manera un flujo de conocimiento en la organización.

Se puede decir que a pesar de que existen relaciones entre la Gestión de información y la Gestión del conocimiento, algunos autores acentúan sus marcadas diferencias como Neil Fleming al plantear que *“una colección de datos no es información, una colección de información no es conocimiento, una colección de conocimiento no es sabiduría y una colección de sabiduría no es necesariamente la verdad.”* (Fleming, 1996).

La GD, la GI, como la GC, forman una cadena, donde cada una se complementa, teniendo como fin el logro organizacional. Aunque las organizaciones realicen una gestión de información adecuada, no quiere decir, que se lleve a cabo Gestión del conocimiento; ya que es imprescindible que el

conocimiento se haga explícito, para que se pueda gestionar, lo que significa en primera instancia socializar el conocimiento tácito.

Sistema de gestión documental, Sistema de gestión de información y Sistema de gestión de conocimiento

A lo largo de este trabajo se ha puesto en evidencia, la fuerte relación que se establece entre la GD, la GI y la GC; así como la que se constituye entre sus conceptos primarios (datos, información y conocimiento). De igual manera también existe una marcada interrelación entre los SGD, los SGI y los SGC; a pesar de que sus objetivos y propósitos organizacionales, no sean los mismos.

En relación a esta idea Mena postula: "...*difícilmente sea posible implantar un sistema de gestión del conocimiento sin la existencia de uno de los pilares de la gestión de la información: el sistema de gestión documental o archivo, en tanto factor indispensable para la organización y utilización de los recursos de información internos de las organizaciones y empresas.*" (Mena Mugica, 2002).

Es importante que las organizaciones cuenten en primera instancia con un SGD, antes de hablar de un Sistema de gestión de información y de un Sistema de gestión del conocimiento. Cada sistema en las organizaciones debe velar por el ciclo de gestión, primero dónde nace y quiénes generan los documentos, para luego pasar por el procesamiento, almacenamiento y generación a través de flujos de información.; con vistas a ser transmitida por

los propios recursos humanos de la organización como conocimiento explícito.

Las organizaciones constituyen sistemas compuestos por elementos que interactúan entre sí, para el logro de un objetivo común; según la misión y metas del sistema. Siguiendo esta misma filosofía procedente de la Teoría de los Sistemas es que funcionan los SGD, los SGI y los SGC; como subsistemas, ya que cada uno desde sus propósitos, interactúan y se interrelacionan; con vista al correcto desenvolvimiento y éxito de la organización.

A manera de conclusión

Los conceptos de dato, información y conocimiento constituyen la base teórica conceptual que sustentan la GD, la GI y la GC, de igual forma el adecuado funcionamiento de la GD, la GI y la GC en las organizaciones, propician un correcto tratamiento y flujo de las fuentes documentales, las informaciones y los conocimientos que se generan en el sistema.

La calidad de la gestión del conocimiento, está basada en una acertada gestión de información, que lleva implícita una correcta gestión documental de fondo.

Existe una fuerte interrelación y complementación entre los SGD, los SGI y los SGC. Cada sistema crea cimientos base para la implementación óptima a posteriori de subsiguientes sistemas de gestión organizacional. ■

Recibido: mayo de 2012

Aceptado: julio de 2012

Bibliografía

Burck, C., y Horton, F. (1988). *InfoMap: a complete guide to discovering corporates information resources*. New Jersey: Prentice Hall.

Fleming, N. (1996). *Coping with a Revolution* Disponible en <http://www.lincoln.ac.nz/educ/learning.htm>

Gates, B. (1999). *Los negocios en la Era Digital*. México, D.F.: Plaza & Janes.

Martín, W. (2002). *La gestión del conocimiento y la intranet en una biblioteca médica*. Ponencia presentada en Congreso Internacional de Información INFO 2002.

Mena Mugica, M. (2002). *La gestión del conocimiento: un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas*. Ponencia presentada en Congreso Internacional de Información INFO 2002.

Pavez, A. (2000). La gestión del conocimiento en las organizaciones. Disponible en <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/apavez/gdc.htm>

Pérez Montoso, M. (2004). Identificación del conocimiento organizacional: la propuesta epistemológica clásica. Disponible en <http://www.uoc.edu/in3/dt/20390/index.html>

Pérez Rodríguez, Y., y Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial". *Acimed*, 13(6). Disponible en http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci04605.htm

Ponjuán, G. (2004). *Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Paradigma.

Rodríguez Cruz, Y. (2008). La gestión de información y la inteligencia: integración en los contextos organizacionales. *Acimed*, 17(5). Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v17n5/aci03508.pdf>

Rodríguez Muñoz, J. V., y González, J. (2002). Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocio. *Ciencias de la Información*, 33, 17-28.

Saffady, W. (2004). *Records and Information Management: fundamentals of Professional practice*. Kansas: Arma International.

Serradell López, E. (2003). La gestión del conocimiento en la nueva economía. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20133/index.html>