

GESTIÓN DOCUMENTAL, GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: TAN DIFERENTES PERO TAN CERCANAS

Yimi Alberto Acevedo Villada

Magister en Ciencia de Información

Universidad de Antioquia

Medellín-Colombia

Yimi.acevedo@gmail.com

Resumen

La gestión del conocimiento organizacional es un tema de actualidad e interés mundial para las empresas por su impacto en la cultura y el capital intelectual de las organizaciones. Sustentado en un marco teórico, se presenta la relación cercana de la gestión del conocimiento con la gestión documental y la gestión de la información como ejes sobre los cuales se articula este proceso. Este artículo pretende presentar las convergencias encontradas entre la gestión documental, la gestión de la información y la gestión del conocimiento.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, Gestión de información, Gestión Documental, Capital Intelectual.

Abstract

The organizational knowledge management is a topic of current interest to the business world because of its impact on the culture and the intellectual capital of organizations. Based on a theoretical framework, it is shows the close relationship of knowledge management with the records management and information management as the main focus on which articulates this process. This article tries to present the convergences found between the records management, information management and knowledge management.

Key words: Knowledge Management, Records Management, Information Management, Intellectual capital.

Introducción

Según Bell (1973, citado en Burch, 2006), en la década del 90 surge la noción de “*Sociedad del Conocimiento*” utilizada más en medios académicos, pero también adoptada por la UNESCO (2003, citado en Burch, 2006), institución ésta que considera que la sociedad del conocimiento “*incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, así como una perspectiva más pluralista y desarrollador*”. A partir de esa afirmación, varios círculos sociales y científicos comenzaron a considerar ésta como la “*Sociedad del Conocimiento*”, por su relevancia, la manera actual de acceder a la información y, por ende, a la generación de nuevo conocimiento. Se ha estimado tal su importancia, que Darín y Pérez (2008) afirman que “*el éxito de un Estado, y de cualquier tipo de organización, ya no se centra en los factores de producción tradicional de la era industrial, hoy las ventajas competitivas de las empresas y las naciones es la generación de conocimiento, el capital intelectual y el capital humano*”. Es así que en definitiva se viene imponiendo una tendencia para la creación de riqueza que depende cada vez más del intercambio de datos, información y conocimiento (p. 54). Es por ello que se presenta una relación muy cercana entre la gestión del conocimiento, la gestión documental y la gestión de la información, procesos que presentan convergencias que las acercan y las hacen cada vez más dependientes una de la otra.

Datos, información y conocimiento

Giner y Gil (2004) definen ésta sociedad como “*La sociedad de la información*” y agregan que es “*Aquella sociedad que ordena, estructura su funcionamiento (modo*

de vida, forma de relaciones, modo de trabajo, etc.) en torno a las TIC y convierte a la información en un factor de producción, intercambio y conocimiento”.

Desde finales del siglo XX e inicios del siglo XXI las empresas han volcado su atención en la generación de valor a través de otros medios como es el conocimiento creado al interior de ellas para lograr una ventaja competitiva que las diferencie de las demás. El conocimiento de las organizaciones se está erigiendo como uno de sus activos más importantes e imprescindibles para su continuidad, pero la mayor parte de ese conocimiento está asociado a las personas y a la información que ellas generan. Las empresas contratan personas para desempeñar funciones que apoyen el cumplimiento de su objeto social, su misión, visión y que asuman unos valores corporativos como propios en el desarrollo de sus labores y actuación empresarial.

Para nadie es un secreto que existe una estrecha relación entre dato, información y conocimiento. Pero, como lo afirman Giner y Gil (2004), “...*No son lo mismo, hay sutiles diferencias*”. Agregan estos mismos autores que “*Los datos son la fuente (el mineral), hay unos procesos de transformación (uso de TIC), la información es el resultado (riqueza) para llegar al conocimiento que es el fin (el saber)*” (p. 11). De tal manera que estos términos pueden llegar a confundirse y generar zozobra, no solo entre aquellos profesionales que están incursionando en el mundo de la información y el conocimiento, sino también entre quienes tienen que ver de una u otra forma con los datos, la información y el conocimiento.

Los datos, los procesos de transformación de los mismos y la información se pueden gestionar y normalmente hacen parte de un sistema de información. Bell (1973,

citado en Burch, 2006), sociólogo estadounidense, introdujo el concepto de “*Sociedad de la Información*” en su libro *The coming of post-industrial society (El advenimiento de la sociedad post-industrial)*, para referirse al hecho que ese término se ha consagrado como el término hegemónico de los últimos tiempos. Para nadie es un secreto que la sociedad actual se mueve dentro de un mundo de información, en el cual, según Moreiro (1998), “*las personas se comunican mediante sistemas individuales o sociales, siempre dentro de un marco social, donde la información es la materia prima del conocimiento*”.

El tema de los datos, la información y el conocimiento ha tomado tanta importancia en los últimos años que se ha desarrollado toda una teoría alrededor de estos elementos. Es así como, debido al crecimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se ha desbordado la generación de datos e información y, por ello, es necesario que también se avance en su tratamiento, control y difusión.

Gestión documental

Según el Archivo General de la Nación de Colombia –AGN- (2014), la gestión documental es “*el Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación*”. El Diccionario de Terminología Archivística del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España (2014), define la gestión de documentos como “*Conjunto de operaciones realizadas en cada una de las fases que componen el proceso de control intelectual y físico de los fondos a lo largo del ciclo vital de los documentos*”.

De tal manera que la gestión documental es un proceso que incluye un conjunto de actividades y operaciones especializadas para administrar y gestionar documentos (contenedores de información) en orden de facilitar su acceso y conservación.

Gestión de Información y sistemas de información

Es innegable que la información también debe ser gestionada y administrada. El procesamiento de la información se ha tecnificado hoy en día hasta tal punto que existen tecnologías especializadas en el manejo de la información. De allí que se afirme que existe un proceso conocido como gestión de la información que Bustelo y Amarilla (2001) definen como *“el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de su actividades”*. La AENOR (2008) define la gestión de la información como *“Actividad que gestiona los procesos de selección, captación, categorización, almacenamiento, distribución y creación de la información”*. Agrega esta institución que *“normalmente implica revisiones continuas y activas del contenido almacenado o distribuido a través de diferentes herramientas como bases de datos, taxonomías, redes humanas, etc.”*.

La administración de la información es considerada un proceso sistémico fundamental dentro de las organizaciones con entrada de datos, procesamiento de los mismos y salida de información, lo que ha dado origen a sistemas de información empresariales o especializados para el tratamiento de datos e información, por tanto, la gestión de la información también es un proceso que en las últimas décadas se ha

especializado a tal punto que incluye una serie de actividades encaminadas a gestionar, asegurar el uso, conservación y recuperación de la información de una manera profesional y científica.

Gestión del Conocimiento

En la actualidad se habla que el conocimiento se debe gestionar y se ha desarrollado toda una teoría acerca de este proceso. Fernández y Ponjuan (2008) son dos autoras que han trabajado en este aspecto y definen la Gestión del Conocimiento como *“el proceso mediante el cual se adquiere, genera, almacena y comparte conocimiento, información, ideas y experiencias para mejorar la calidad del cumplimiento y desarrollo de la misión de la organización”*. La AENOR (2008) puntualiza que la gestión del conocimiento es *“La dirección planificada y continua de procesos y actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la productividad a través del mejor uso y creación de recursos de conocimiento individual y colectivo”*.

El conocimiento es un proceso que es intrínseco a los seres humanos, no obstante, para la creación de ese conocimiento las personas se nutren de la información y deben realizar una validación de la misma para llevarla a un contexto que le permita enriquecerse y llevarlo al saber. A este respecto, Soto et al. (2006) afirman que *“gestionar el conocimiento en una organización requiere acopiar y redistribuir información, pero no se limita a ello... dicha información debe ser incorporada por individuos capaces de modificar sus mapas de la realidad y sus convicciones y de coordinar sus conductas con otros”* (p. 13). Es así que la gestión del conocimiento también es un proceso que circunscribe una serie de actividades que incluye los

datos y la información que deben ser procesadas por los individuos para generar valor y nuevo conocimiento.

Convergencias entre gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento

Mena Mugica (2002), hace apreciaciones importantes respecto a la relación entre la Gestión del Conocimiento y la gestión documental. Efectivamente, ella afirma lo siguiente:

La mayoría de los autores que abordan el tema de la implantación de sistemas de gestión del conocimiento insisten en la necesidad de integrar los sistemas de gestión de la información (sistemas de gestión documental; gestores de bases de datos; intranets y extranets; herramientas de búsqueda y recuperación de la información y tecnologías para la colaboración entre grupos de trabajo), de manera tal que los usuarios puedan acceder de forma unificada a la información que necesitan. Por ello, 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. (p. 3)

Desde ese punto de vista, es innegable que existe una estrecha relación entre la Gestión del Conocimiento y la gestión documental que se puede potenciar y explotar en beneficio de las organizaciones, las cuales se encuentran en puntos comunes como bien lo afirma la misma autora en el siguiente párrafo:

Como puede apreciarse, en el centro de la gestión del conocimiento se encuentra la gestión de la información que queda plasmada en los documentos de la organización y que podemos identificar con el fondo documental de archivo de la misma, en tanto esta documentación está conformada por aquellos documentos producidos o generados por la propia organización, tales como documentos contables, correspondencia, informes, actas de reuniones, procedimientos de trabajo, memorias, catálogos de productos y servicios, etc.; y la documentación que ha llegado a la organización en sus relaciones de trabajo. (p. 4)

Bustelo y Amarilla (2001), relacionan la gestión del conocimiento, la gestión de la información y la gestión documental cuando afirman que *“uno de los frentes en los que se realiza la aproximación práctica a la gestión del conocimiento, es la gestión de la información”,* y agregan *“En el centro de la gestión de la información se encuentra la gestión de la documentación (la información que queda plasmada en documentos)”*.

Conclusiones

La gestión documental, la gestión de la información y la gestión del conocimiento si bien es cierto tienen diferencias en cuanto a su origen, evolución y gestión, también es cierto que tienen varios puntos de convergencia que los acerca y hace que no sean excluyentes, por el contrario, van unidos el uno del otro para poder lograr resultados óptimos.

Como lo afirman Fernández y Ponjuan (2008), *“la información que se puede registrar es, mientras no se demuestre lo contrario, la única que se puede gestionar, y la información sólo se puede registrar de dos formas: en bases de datos o en documentos”*, y agregan que *“cuando se trata de “gestionar conocimiento” todavía no hemos visto una sola experiencia que no pase en mayor o menor medida porque los conocimientos se vuelquen en documentos o bases de datos antes de que puedan compartirse”*. Desde este punto de vista, en las organizaciones el conocimiento organizacional se encuentra disponible en los documentos o almacenes de datos y se puede inferir que esas actividades son realizadas por las personas que forman parte de las organizaciones y, por lo tanto, *“serán por mucho tiempo, en este y en siglos posteriores, los actores fundamentales sin los cuales será imposible la realización de una gestión de información, documental y del conocimiento”* (Fernández Valdés & Ponjuan Dante, 2008).

Giner y Gil (2004), acertadamente relacionan la información y el conocimiento con las TIC afirmando que *“En la sociedad de la información las TIC se convierten en un instrumento clave para la comunicación, el intercambio y la producción de la información. A su vez, la información se convierte en un factor a partir del cual se puede obtener conocimiento y es con ese conocimiento con el que se pueden producir y fabricar bienes o servicios”*.

En ese sentido, el conocimiento y la información han estado presentes desde siempre en el ser humano, pero solo desde mediados del siglo XX se viene presentando un fenómeno en la velocidad y rapidez en que se transmiten la información y el conocimiento, hecho que ha transformado la sociedad actual. Como

lo asegura Canals (2003) *“La nueva economía, la globalización y las nuevas tecnologías son algunos de los elementos que han hecho que la gestión del conocimiento vaya adquiriendo cada vez más importancia”*.

Se puede afirmar que la sociedad actual está caracterizada por los datos, la información y el conocimiento y, por tanto, los procesos de la gestión documental, la gestión de la información y la gestión del conocimiento hacen parte integral de las actividades de la sociedad actual. Dichos procesos tienen una estrecha relación, puesto que ellas se enfocan en la creación, transferencia y uso de documentos, información y conocimiento, y aunque la gestión documental nació orientada al servicio de la historia (Betancur et. Al., 2012) y en la esfera de la administración aplicable a la tramitación de los documentos administrativos con fines de eficiencia y economía (Zapata, 2012), la gestión de la información nació en torno a las TIC (Giner y Gil, 2004) y la gestión del conocimiento nació en el ámbito de la Administración (Farfán y Garzón, 2006), todas ellas pueden estar inscritas dentro de la ciencia de la información por su carácter interdisciplinar y su objeto de estudio.

Referencias

1. AENOR. (2008). *Guía práctica de gestión del conocimiento*. Madrid: AENOR, grupo 59.
2. BETANCUR, M.; GÓMEZ, J.; GIRALDO, M.; BETANCUR, A. & MONCADA, M. (2012). Documento maestro programa profesional en archivística. Medellín: Universidad de Antioquia. 78 p.
3. BURCH, S. (2006). Sociedad de la información / Sociedad del conocimiento. Recuperado el 21 de septiembre de 2013, de <http://vecam.org/article518.html>

4. BUSTELO, C. & AMARILLA, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. Tendencias: reflexiones y experiencias, 226-230.
5. CANALS, A. (2003). La gestión del conocimiento. En: Acto de presentación del libro Gestión del Conocimiento. Recuperado el 07 de septiembre de 2013, de http://blogs.utpl.edu.ec/capacitacion/files/gestion_del_conocimiento.pdf
6. COLOMBIA. Archivo General de la Nación (2014). Glosario. Recuperado el 21 de marzo de 2014, de <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1264>
7. DARÍN, S. & PÉREZ GONZÁLEZ, Y. (2008). Nuevos paradigmas de la gestión en un cambio de época: de la era industrial a la era del conocimiento, los retos derivados de la globalización. Ciencias de la información, 39, 53-58.
8. ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2014). Diccionario de Terminología Archivística. Recuperado el 21 de marzo de 2014, de <http://www.mcu.es/archivos/MC/DTA/Diccionario.html#indice>
9. FARFÁN, D. & GARZÓN, M. (2006) La gestión del conocimiento. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario, 109 p.
10. FERNÁNDEZ VALDÉS, M. & PONJUAN DANTE, G. (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. Acimed, 18(1).
11. GINER & GIL (2004). Los sistemas de Información en la Sociedad del Conocimiento. ESIC Editorial. 216 p.
12. MENA MUGICA, M. (2002). La gestión del conocimiento: Un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas. 1-19. Recuperado el 14 de marzo de 2013, de

<http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/archives/HASH0143/11940a55.dir/doc.pdf>

13. MOREIRO GONZÁLEZ, J. (1998). Introducción al estudio de la información y la documentación. Medellín: Universidad de Antioquia.
14. SOTO, E.; SAUQUET, A.; GORE, E.; SOLER, C.; VOGEL, E. & CÁRDENAS, J. (2006). Gestión y conocimiento en organizaciones que aprenden. México: International Thompson Editores.
15. ZAPATA, C. (2012). La gestión documental en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá. Códices, 8 (2), pp. 77-112. ISSN 1794-9815. Recuperado el 30 de marzo de 2014, de <http://eprints.rclis.org/19902/1/La%20gesti%C3%B3n%20documental%20en%20el%20desarrollo%20del%20programa%20de%20gobierno%20en%20l%C3%ADnea%20de%20Bogot%C3%A1.pdf>