

Gestión de la información y del conocimiento en las organizaciones: perspectivas y estudios de caso

Francisco Javier García Marco
Universidad de Zaragoza (España)

Resumen

Se presentan los artículos que componen el número 1 del volumen 14 de la revista *Scire: Organización y Representación del Conocimiento* (en.-jun. 2008), dedicado a gestión de la información y del conocimiento en las organizaciones. Junto a artículos teóricos y de perspectiva, se presentan varios estudios de caso en sectores tan diferentes como la ingeniería, la Administración Pública, la pesca, la banca o el mundo editorial, y en organizaciones de muy diverso tamaño, desde las microempresas hasta las grandes empresas y administraciones.

Palabras clave: Gestión de la información. Gestión del conocimiento. Modelos de gestión. Latinoamérica.

Abstract

The articles published in the number 1 of the volume 14 of *Scire* (Jan.-June 2008) are presented, which are mainly devoted information management and knowledge management in organizations. The issue includes both theoretical and perspective papers, and also case studies in very different sectors: engineering, public administration, fishing, banking and publishing houses; and yet in organizations of different size: small and medium enterprises, and big firms and administrations.

Keywords: Information management. Knowledge management. Management models. Latin America.

1. Introducción

Este primer número del volumen 14 de la revista *Scire: Organización y Representación del Conocimiento* (en.-jun. 2008) está compuesto de artículos que abordan modelos generales y experiencias sectoriales en los campos de la gestión de la información en las organizaciones y la gestión del conocimiento.

La gestión de la información en las organizaciones es una disciplina compleja por su alto nivel de generalización, pues engloba en su campo de interés la

gestión de la información en la empresa y en la Administración Pública, y también, recíprocamente, la retroalimentación de los hallazgos producidos en estas “fronteras” del mundo de la información y la documentación a la gestión de bibliotecas y archivos: en definitiva, a los centros que constituyen la fuente de la experiencia “normal” en nuestra disciplina.

Los artículos del número son de dos tipos. Por una parte, los trabajos de enfoque, como el de Valentim (2008), que intentan abordar la especificidad de la información y la documentación en entornos de gestión. Por el otro, experiencias muy variadas en sectores tan diferentes como la ingeniería, la Administración Pública, la pesca, la banca o el mundo editorial, y en organizaciones de muy diverso tamaño, desde las microempresas a las grandes empresas y administraciones.

2. Presentación de los artículos

El artículo de Marta Lúgia Pomim Valentim (2008) analiza el proceso de construcción del conocimiento corporativo, al que define como el “insumo del proceso de inteligencia competitiva”, y plantea la gestión del conocimiento desde la teoría del conocimiento o epistemología. Desde unos presupuestos, intereses, conceptos y modelos diferentes, coincide con Jaenecke (1997) en que la organización del conocimiento se produce a través de procesos de sistematización, y conecta limpiamente esta idea con la parte de la gestión del conocimiento que está ligada a la gestión de las relaciones y los “recursos humanos”:

Sistematizar conocimiento es, por lo tanto, la única forma de construir nuevo conocimiento. Mientras tanto, la organización tiene responsabilidad en cuanto a la creación de un ambiente favorable que permita a los individuos ejercer su mayor competencia: construir conocimiento.

Raquel Gómez Díaz (2008) presenta en su artículo unas “Pautas para la evaluación del *software* archivístico” basadas en un análisis funcional de los procesos que acontecen en los archivos. Desde esta óptica irreproachable, Gómez utiliza las técnicas de *benchmarking* para proponer una útil plantilla de evaluación de aplicaciones archivísticas. En sus conclusiones resalta que la informatización de los archivos es una oportunidad para normalizar los procedimientos y acometer una “reingeniería” de los procesos que aumente la eficacia y la eficiencia del sistema archivístico.

Montserrat Garcia Alsina (2008) presenta una “Metodología para la implantación de la gestión del conocimiento a partir de técnicas documentales” en una empresa. Su planteamiento consiste en la aplicación pragmática de la normativa existente a las diferentes fases de la cadena documental, que se analiza en relación con el ciclo del conocimiento. A partir de este concepto, ha desarrollado cuatro herramientas para almacenar y buscar información: una estructura común de almacenamiento, una base de datos comercial —donde relacionar producción, clientes y

documentación asociada—, una base de datos documental para los documentos definitivos y un archivo físico para la gestión de los tres estadios de los documentos.

Anne-Vinciane Doucet y María José Sánchez García (2008) exploran también las relaciones entre la gestión del conocimiento y el trabajo del documentalista, que conciben como recíprocas. La gestión del conocimiento amplía las perspectivas del documentalista, orientándole hacia la captura del conocimiento, hacia su explotación y hacia el valor competitivo de su trabajo. La gestión del conocimiento, recíprocamente, necesita de las habilidades de los documentalistas, en especial en el proceso de representación del conocimiento: “El importante papel de los infodocumentalistas en la estructuración y representación de la información les sitúa entre dos sistemas: el de generación y el de tratamiento automático de documentos”.

El artículo de Judite Marieta Canha Fernandes (2008) presenta una interesantísima experiencia de gestión de información sectorial para el desarrollo económico y social basado en redes cooperativas, en concreto del sector pesquero artesanal de las Azores, un proyecto financiado por el programa Equal de la Unión Europea. En el marco del proyecto, se desarrollaron diversas herramientas de información internas y externas, integradas en el portal pescas.net, entre las que destacan la base de datos temática (www.pescas.net/iep) y un periódico especializado. La autora resume la experiencia en una acertada frase: “La información y gestión de información es uno de los factores críticos para la existencia de redes efectivas y para su transformación en verdaderas comunidades de prácticas”.

María del Rosario Fernández Falero, María Antonia Hurtado Guapo y Diego Peral Pacheco (2008) presentan la segunda fase de su proyecto de “Evaluación, características y calidad de la páginas web comerciales extremeñas: 2003-2006”. En esta aplicación de la webmetría al campo de la actividad económica, se muestra cómo las empresas extremeñas se incorporaron rápidamente a Internet hasta el año 2004, fundamentalmente para ofrecer información sobre sus productos y servicios, aunque en 2006 se mantenían las resistencias a la venta directa telemática. Entre los sectores más activos destaca el hotelero. En el análisis de calidad se demuestra la necesidad de aplicar al menos un protocolo sencillo de gestión de contenidos para evitar disfuncionalidades tan manifiestas como la falta de información sobre localización y contacto, que se aprecian en prácticamente la mitad de las páginas analizadas.

Raquel Gómez Díaz y Yolanda Martín González (2008) abordan “La Administración electrónica en la Unión Europea” a través del análisis del plan quinquenal *eEurope 2005: una sociedad de la información para todos*, presentado en 2002. Las autoras introducen la experiencia única de “virtualización” de la gran Administración comunitaria: “El porcentaje de servicios administrativos básicos totalmente accesibles en línea pasó del 17% al 43% entre octubre de 2001 y octubre de 2003”. Entre los valores del artículo hay que destacar la reflexión sobre los fines del proceso:

la facilitación de los procesos democráticos a través de una mayor transparencia informativa, para la cual la gestión de la información y las tecnologías telemáticas constituyen instrumentos fundamentales.

Juan Miguel Sánchez Vigil, Juan Carlos Marcos Recio y Belén Fernández Fuentes (2008) dedican su atención a los catálogos editoriales y analizan su historia, características, funciones, tipología y mecanismos de acceso. Se trata de un trabajo muy interesante que recupera para la documentación los catálogos editoriales, a los que definen acertadamente como obras de referencia que permiten, como no podía ser de otra manera, la recuperación mediante los mismos índices que las bibliotecas, solo que en formato libro. Otra conclusión importante desde un punto de vista general es que las únicas innovaciones que se han producido han sido la automatización de su acceso y su acomodación a las modas del diseño; sin embargo, su lógica funcional y estructural permanece intacta. Si acaso, han sufrido la nefasta moda española de prescindir en bastantes casos de los índices de búsqueda, seguramente para ahorrar un dinero que el usuario paga en tiempo y que, sin duda, el editor pierde en ventas, aspecto este que podría ser objeto de una interesante investigación.

Miguel Ángel del Prado Martínez (2008) ofrece un excelente estudio de caso de cómo los documentos que codifican a alto nivel el funcionamiento de las instituciones son una fuente excelente para construir las clasificaciones archivísticas que han de servir para la gestión del ciclo de vida de sus documentos y la recuperación de la información relevante. En concreto, Del Prado estudia los “Los estatutos de las organizaciones empresariales como fuente para el conocimiento de sus tipologías documentales”, y resume así una de sus conclusiones principales:

El análisis sistemático de los estatutos no solo nos permitirá obtener una relación creciente de las tipologías que es posible encontrar en los archivos de las organizaciones empresariales, sino que además, atendiendo al porcentaje de ocasiones en que aparecen referenciados, se podrá obtener el canon de los documentos que conforman el archivo de una organización empresarial. A este canon habrá que añadir los tipos que la legislación tanto específica como general obliga a elaborar a las organizaciones empresariales.

De hecho, junto con otros documentos normativos —legales, en el caso del Estado— de niveles inferiores, constituyen el núcleo —además de la perspectiva comparativa— de la metodología deductiva de construcción de herramientas de organización del conocimiento para la gestión de documentos. La fase inductiva debe ser posterior por razones de eficacia y eficiencia, pero también es absolutamente necesaria para configurar los cuadros de clasificación y las demás herramientas de organización del conocimiento de la organización. Por último, otros enfoques de acceso al conocimiento centrados en las necesidades de los usuarios podrán completar la arquitectura de la información corporativa.

El último artículo, de Juan Ros García y María del Rosario Ros García (2008), estudia los “Beneficios del sistema de información en una entidad bancaria que opera en red: el caso de ING Direct”. Los autores aciertan plenamente con el caso: una organización virtual de servicios financieros que hace girar toda su actividad en torno al pentágono información – tecnología – recursos humanos – usuario – beneficios y que resuelve adecuadamente las tensiones entre el énfasis en la tecnología y las relaciones humanas.

3. Conclusiones

El mundo de la información y la documentación en la empresa y las administraciones públicas —en ocasiones denominado *información y documentación en las organizaciones*— es un campo fronterizo de la biblioteconomía y la documentación que está resultando fundamental en la evolución científica de nuestra disciplina por dos razones. En primer lugar, son actividades informativo-documentales en estrecha relación con la gestión de las organizaciones, con el *management*, y por ello constituyen subespecialidades que contribuyen a nutrir a la ciencia de la información en su conjunto con los modelos y técnicas procedentes de ese campo. Muy notable en los últimos años ha sido, por ejemplo, el maridaje que se ha producido entre la gestión de la información y la gestión del conocimiento. En segundo lugar, la gestión de la información en las organizaciones contribuye a extender el alcance y la utilidad de los modelos y técnicas informativo-documentales más allá de las fronteras de la educación, la investigación y la cultura, donde están anclados gran parte de los veleros que forman la flota de la ciencia de la información, si se nos permite la metáfora. Esta expansión fuera de las fronteras tradicionales de la biblioteconomía y la documentación pone en cuestión los discursos tradicionales en nuestra área, vinculados a una tradición de servicio al Estado en los campos de la cultura, la educación y el patrimonio.

Por ello, un fruto necesario de la colaboración entre ciencia de la información y ciencia de la gestión debería ser una decidida introducción del concepto de valor y de su medida, o, si se quiere, de la contabilidad contrastable de la eficacia y de la eficiencia en el seno de unas profesiones documentales tradicionalmente ligadas al campo educativo-cultural, y que por ello se pretenden muchas veces aisladas de cualquier lógica económica.

Es cierto que la preservación de los registros del conocimiento constituye un bien en sí mismo, y que no requiere estrictamente de prueba económica alguna. Podemos afirmar que tiene un valor cultural y social intrínseco. Sin embargo, hacer triunfar la gestión de la información y de la documentación en la operación diaria de las organizaciones solo se puede conseguir demostrando y contabilizando su valor mediante números, so pena de quedar marginados de la praxis real, por más que los discursos de unos y otros digan en ocasiones cosas diferentes. O los aspectos

económicos entran de forma decidida en la ciencia de la información o esta se verá reducida de nuevo al campo de las humanidades, dejando la gestión de la información en manos de otras disciplinas más sensibles a la medida de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones.

Referencias

- Doucet, Anne-Vinciane; Sánchez García, María José (2008). La gestión del conocimiento como estrategia en el trabajo del documentalista. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 63-74.
- Fernandes, Judite Marieta Canha (2008). Estrategias y recursos de información para la gerencia de proyectos compartidos y sectoriales: el sector pesquero artesanal de las Azores. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 75-86.
- Fernández Falero, María del Rosario; Hurtado Guapo, María Antonia; Peral Pacheco, Diego (2008). Evaluación, características y calidad de la páginas web comerciales extremeñas: 2003-2006. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 87-104.
- García Alsina, Montserrat (2008). Metodología para la implantación de la gestión del conocimiento a partir de técnicas documentales. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 43-61.
- Gómez Díaz, Raquel (2008). Pautas para la evaluación del *software* archivístico. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 31-41.
- Gómez Díaz, Raquel; Martín González, Yolanda (2008). La Administración electrónica en la Unión Europea. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 105-110.
- Jaenecke, Peter (1997). Knowledge organization due to theory formation. // *Organización del Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación*. 2 (1997) 39-55.
- Prado Martínez, Miguel Ángel del (2008). Los estatutos de las organizaciones empresariales como fuente para el conocimiento de sus tipologías documentales. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 125-140.
- Ros García, Juan; Ros García, María del Rosario (2008). Beneficios del sistema de información en una entidad bancaria que opera en red: el caso de ING Direct. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 141-153.
- Sánchez Vigil, Juan Miguel; Marcos Recio, Juan Carlos; Fernández Fuentes, Belén (2008). Catálogos editoriales: características, funciones, tipología y análisis de contenido. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 111-123.
- Valentim, Marta Lúcia Pomim (2008). La construcción del conocimiento corporativo: insumo del proceso de inteligencia competitiva. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 14:1 (en.-jun. 2008) 15-29.