

Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar

Gloria Ponjuan Dante

Introducción

Con el decursar de los tiempos, los hombres se han visto en la necesidad de comunicar sus acciones y registrar sus actuaciones. Sin ánimo de hacer historia, pueden mencionarse hechos y hallazgos asociados a los contextos sociales imperantes en determinadas épocas en donde se evidencian regularidades de la comunicación y de la información, así como el manejo de datos, documentos, informaciones y conocimientos.

Las formas, los métodos, las herramientas, los soportes han evolucionado. Se ha modificado el nivel educacional y cultural de la sociedad. La dinámica de la vida se ha impuesto y ha pretendido desarrollar opciones para sus procesos comunicativos e informacionales acorde con los contextos, niveles, complejidades y otros fenómenos a valorar.

La organización de la documentación ha transitado por diferentes etapas. Los archivos se crearon por la necesidad social de conservar determinados documentos y constancia de operaciones y actuaciones, las bibliotecas inicialmente por el placer de conservar documentos contentivos de valiosos conocimientos y experiencias que constituían una fuente de poder para la clase dominante y como fuente para la investigación y el pensamiento, los museos asociados a la necesidad de formar y educar generaciones.

El hombre ha generado y continuará generando soluciones para el tratamiento de los problemas asociados a su vida, actuación personal y profesional así como para su disfrute. El ritmo de cambios que se aprecian en cualquier especialidad es incalculable y la presencia de soluciones tecnológicas ha conllevado a que surjan especialidades universitarias para el trabajo con las computadoras.

Evolución

Esta breve comunicación pretende reflexionar en torno a la triada documento-información-conocimiento y sus sistemas organizacionales.

En la década del 40 y del 50 la administración pública dio gran importancia a la tenencia y organización de sus documentos administrativos por lo que surgió la llamada Gestión de Archivos Administrativos y Registros organizacionales. Era la época de analizar cómo controlar los grandes volúmenes de documentos que se generaban, asegurar su conservación y accesibilidad. Conservación, por los plazos estrictamente necesarios vinculado a la economía del espacio; accesibilidad, para respaldar la actuación de las administraciones ante situaciones que demandaban probar determinados hechos y operaciones.

La Gestión de Archivos Administrativos y Registros organizacionales tuvo sus antecedentes tanto en teorías administrativas que evolucionaron con gran fuerza en la primera mitad del Siglo XX, como en los métodos archivísticos que se empleaban desde la antigüedad por las administraciones de cada época.

En la década del 70 y del 80 el crecimiento y diversificación de la Sociedad Industrial generó una gran competitividad por parte de las empresas y organizaciones que necesitaban tomar decisiones ante enormes riesgos, con precisión y con seguridad. Debe hacerse una adecuada gestión de información, desplegando, asignando y utilizando todos los recursos organizacionales en aquellas actividades que así lo requieran. Los métodos económicos de elevación de la eficacia y eficiencia se aplican al recurso “información”, primer intangible que introduce una mayor presencia de los métodos económicos de administración de recursos en una sinergia con métodos procedentes de la bibliotecología, la teoría de sistemas y la ciencia de la información.

La década del 90 planteó un nuevo reto: no bastaba manejar información ya que un gran potencial estaba llamado a decidir en las ventajas competitivas y en el capital de las organizaciones: el capital humano. Así, se demostró que el capital financiero y su prevalencia se debían a lo que las personas eran capaces de hacer y aportar, y que el conocimiento que en ellos existía debía ser no sólo potenciado * sino explicitado.

Los métodos psicológicos y sociológicos de los grandes pensadores de la administración se complementan con nuevos enfoques asociados a la tecnología y la información en una sinergia sin precedentes, aún no totalmente conceptualizada ni desarrollada que se conoce como Gestión del Conocimiento.

PONER PIE DE PÁGINA

* En varias décadas atrás surgieron teorías administrativas como la Gestión de Calidad Total que consolidan teorías como las del liderazgo y *empowerment*.

Esfuerzos aislados

El desarrollo de estos enfoques en diferentes países paulatinamente ha ido permeando la esfera organizacional. Su adopción no constituye una tarea sencilla por cuanto las organizaciones requieren de una cultura informacional y de políticas expresas de reconocimiento del papel de la información y el conocimiento para el desarrollo organizacional.

Algunas organizaciones desarrollan y mantienen esfuerzos para el tratamiento de sus documentos. Sobre todo, las organizaciones que tienen sus casas matrices en países desarrollados, tienen definidas explícitamente sus políticas para el tratamiento documental, lo que constituye una obligatoriedad para cualquier filial. Las PyMEs no necesariamente tienen la misma situación por su propia característica, donde se intenta simplificar la actividad administrativa y no se potencia la aplicación de sistemas o procedimientos que a priori pueden identificarse como sistemas “burocráticos” aún cuando su aplicación protege a estas organizaciones ante conflictos legales y proteja su imagen institucional.

La gestión de información no visualizada por muchas organizaciones como un enfoque que contribuye a la elevación de la eficacia y eficiencia organizacional, así como al perfeccionamiento de la toma de decisiones, ha tenido una presencia significativa en muchos países desarrollados, y en instituciones que han contado con líderes capaces de visualizar la importancia de contar con la información que necesitan en el momento oportuno.

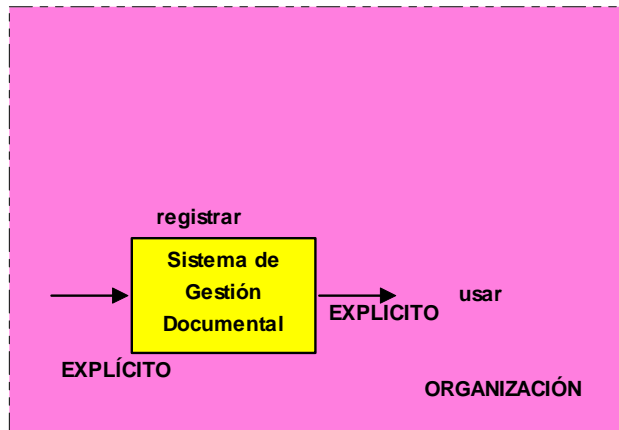
Su piedra angular radica en el llamado “gestor de información”, profesional que se encarga de desarrollar y mantener el sistema de gestión de información para esa organización en particular. Quiere esto decir que con relación a esta, no hay recetas trasladables o calcables de una organización a otra. Cada organización es única y sus requerimientos y condiciones para el manejo de información obligan a una valoración particular y al desarrollo de mecanismos particulares para eso. La gestión de información eleva los resultados organizacionales al permitir un desempeño en un orden superior de cualquier organización o segmento de la misma, desde un salón de operaciones de un hospital hasta una institución de servicios, de la producción o de la investigación/desarrollo. Ahora bien, su justificación no es tan sencilla como la relativa a la gestión de documentos administrativo aunque el impacto de la misma pueda contribuir a elevar los beneficios, la reducción de costos y la adecuada y acertada toma de decisiones. Es por eso que el efecto demostrativo de la misma es lo que puede contribuir a su aceptación, pero antes hay que invertir en la misma, cosa que no siempre ocurre. Ver para creer, dicen los ejecutivos, pero hay que tener confianza en que los resultados se harán visibles a un corto plazo, aspecto que sin una cultura informacional no es posible aspirar que ocurra.

Sin transitar estos caminos y ante la solución mágica que se promueve en la esfera empresarial, ha hecho su entrada un nuevo enfoque al que se le ha llamado “gestión del conocimiento”. Desde el punto de vista profesional, diferentes disciplinas declaran que éste es parte de las mismas. Así la administración, la tecnología, las ciencias de la información, y otras declaran a la gestión del conocimiento como solución mágica a la falta de eficacia y a los errores estratégicos vinculados al tratamiento inadecuado de la gestión tecnológica, y la gestión de recursos humanos calificados. La gestión del conocimiento ha irrumpido como la última moda o la solución para todos los problemas estratégicos y de falta de visión organizacional.

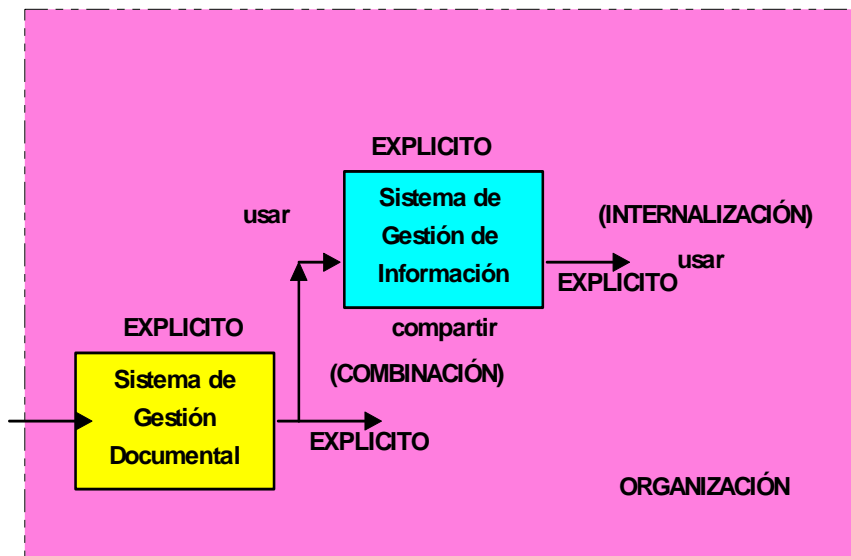
Sería muy lamentable que una visión parcial y simplista provocara una reducción en la credibilidad de estos enfoques. Cada uno de ellos cuenta con una base profesional sólida que obliga a su consecuente aplicación en las organizaciones y sólo de esa forma es posible obtener resultados en su máxima expresión.

Sinergias y efecto en cadena

Lo expresado anteriormente no aborda el ángulo central de estos sistemas. Se trata de que si bien cada uno en sí mismo tiene su objeto de atención y apoya determinadas funciones organizacionales, no permite la obtención de resultados superiores a menos de que se integre con los otros sistemas. Es decir, puede existir la gestión documental en una organización con excelentes resultados, como nivel básico. La organización no podrá obtener resultados que excedan las posibilidades que brinda este enfoque.



Sin embargo, cuando se cuenta en una organización con dos circuitos: el documental y el informacional, es de esperar que esta sinergia aporte resultados superiores a la suma de sus partes, lo que equivale a decir que esta organización logrará un manejo adecuado de su información para la toma de decisiones y un respaldo documental a sus operaciones y a los sistemas de gestión de información que posea, bien para operaciones, ventas, inteligencia organizacional, mercadeo u otros.

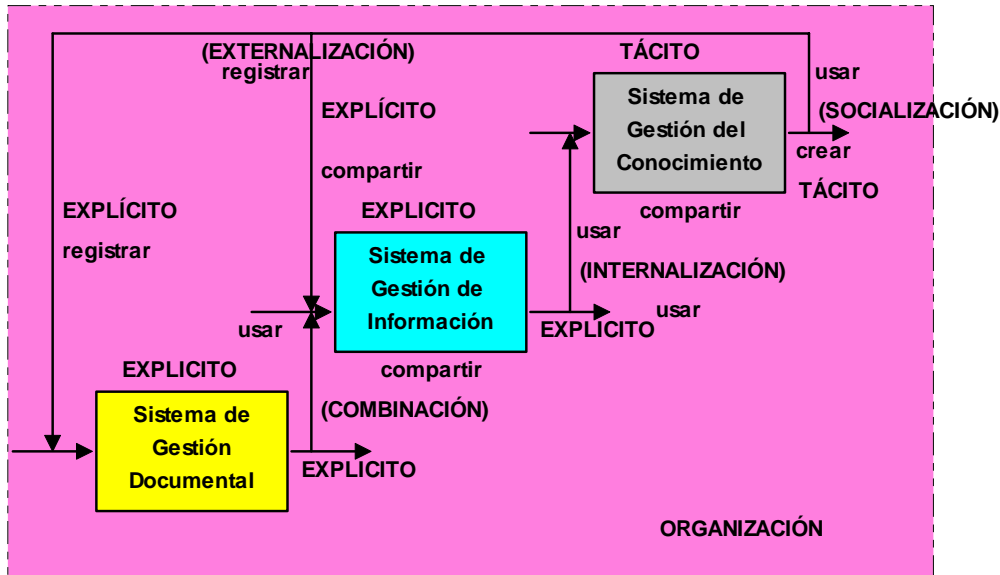


Si se intenta desprender el sistema de gestión de información del sistema de gestión documental, no se aprovechará toda la información por lo que el manejo de información se verá desprovisto del respaldo de las fuentes lo que limitará la combinación de informaciones y hará que la organización carezca de la fortaleza que implica el respaldo de sus operaciones y actuaciones.

Si se considera la opción de aplicar un sistema de Gestión del Conocimiento teniendo presente las cuatro relaciones planteadas por Nonaka y Takeuchi entre el conocimiento tácito y explícito:

- De tácito a explícito (externalización)
- De explícito a explícito (combinación)
- De explícito a tácito (internalización)
- De tácito a tácito (socialización)

Se analizará que la única forma de lograr una eficiente gestión del conocimiento es vinculándola con los sistemas antes mencionados, por lo que casi podría asegurarse que no puede existir un sistema de Gestión del Conocimiento organizacional que opere adecuadamente sin una adecuada gestión de información y sin una adecuada gestión documental.



La sinergia entre estos sistemas constituye una condición y un requisito para un adecuado trabajo con documentos, información y conocimiento organizacional.

El reto de su implementación recae en las manos de los profesionales de la información que deben desarrollar un trabajo profundo en las organizaciones tendiente a apoyar su misión, objetivos y metas con el adecuado respaldo documental, con un manejo adecuado de la información para la toma de decisiones y con el máximo aprovechamiento del capital intelectual y otros intangibles organizacionales.

Bibliografía

Nonaka, I. Takeuchi H. The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation. New York, Oxford University Press, 1995, 284 p.

Recibido: 22 de julio del 2005.

Aprobado: 12 de septiembre del 2005.

Gloria Ponjuan Dante

Facultad de Comunicación

Universidad de La Habana.

Calle G entre 21 y 23, Vedado,

La Habana 10400, Cuba.

Correo electrónico: <gponjuan@infmed.sld.cu>.