

Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones

Por **Carlota Bustelo Ruesta** y **Elisa García-Morales Huidobro**



Elisa García-Morales Huidobro
y Carlota Bustelo Ruesta

Resumen: En los nuevos modelos de negocio la gestión de la información adquiere importancia estratégica. Las tendencias observadas en la práctica son: evolución hacia la denominada gestión de contenidos, que comprendería la gestión de documentos y datos tanto internos como externos; aceptación definitiva de algunos documentos electrónicos en las organizaciones como forma válida de documento; necesidad creciente de gestionar electrónicamente información no estructurada en bases de datos; reconocimiento de la informática como una herramienta y no como base de la gestión de la información; la cada vez menos importante gestión de los soportes a favor de la accesibilidad de los contenidos; y, por último, previsión de la gestión de la información electrónica a medio-largo plazo.

Palabras clave: Gestión de la información, Gestión del conocimiento, Gestión de contenidos, Comercio electrónico, Gestión documental, Bases de datos, Documentos electrónicos.

Title: Trends for the management of information, documents and knowledge

Abstract: Information management has taken on a greater strategic relevance in new business models. Current trends include: an evolution towards content management, including documents and data from both internal and external sources; the definitive acceptance of certain types of electronic documents as valid evidence; the increasing need for managing unstructured information not found in databases; the recognition of IT as a tool for, rather than the basic element of, information management; the importance of managing access rather than the physical media; and finally, a mid- to long-term forecast of electronic information management.

Keywords: Information management, Knowledge management, Contents management, Business management, Document management, Databases, Electronic documents.

Bustelo Ruesta, Carlota; García-Morales Huidobro, Elisa. "Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones". En: *El profesional de la información*, 2001, diciembre, v. 10, n. 12, pp. 4-7.

Introducción

En los nuevos modelos de negocio, la gestión de la información, la documentación y el conocimiento se perfila como un elemento estratégico de primera magnitud. La orientación tradicional del carácter táctico de los proyectos de gestión de la información o de la documentación cambia cuando ésta se convierte en un verdadero componente de la estrategia empresarial. Esta innovación no sólo afecta a las empresas que se crean para actuar específicamente en el contexto del e-business (tan cuestionadas ahora por la crisis de las *punto-com*) sino que, al menos en el ámbito teórico, es una realidad hasta en las empresas más "tradicionales".

La profunda revolución tecnológica que estamos viviendo, de la que todavía no tenemos perspectiva suficiente para saber a dónde nos lleva, ha sido el motor de este cambio. Por esta razón muchas veces los empresarios y directivos simplifican su actuación frente a la nueva realidad, centrándola en la compra e instalación de herramientas informáticas de última generación que deberían dar resultados a corto plazo. Esto ha llevado a no pocos fracasos, a dirigentes desencantados e incluso a que tecnologías con mala fama vayan

cambiando su denominación en inteligentes campañas de marketing.

Aun así, observamos una serie de tendencias imparable que van centrando el compendio de "buenas prácticas" en la gestión de la información en las organizaciones así como el cambio de ciertos conceptos tradicionales. Desde nuestro punto de vista es importante que estas transformaciones se incorporen tanto a las habilidades de los gestores de información como al corpus teórico de nuestra disciplina.

Tendencia 1: hacia la gestión de los contenidos

Cuando impartimos nuestras clases a directivos de empresas y logramos crear un clima suficiente de confianza, permitiendo preguntar sin avergonzarse, siempre llega la misma pregunta formulada en distintas versiones: ¿cuál es la diferencia entre gestión de la información, documental, del conocimiento y de contenidos? Y esto no es singular de nuestros directivos. Repasando los resúmenes de lo acontecido en la conferencia *Aiim 2001 (Association for Information & Image Management, 30 abril-3 mayo 2001)*, parece

que se dedicó bastante tiempo a tratar de definir qué es la gestión de contenidos y qué tiene de distinto de conceptos anteriores¹.

Siempre existen dos planos en los que situarse para establecer estas definiciones:

—uno totalmente conceptual, y

—aplicando estos conceptos a las funcionalidades de las herramientas informáticas.

«Hay aplicaciones que, realizando sustancialmente las mismas funciones mejoradas en sucesivas versiones, han pasado de venderse como sistemas de gestión documental, a sistemas de gestión del conocimiento, y ahora sistemas de gestión de contenidos»

En el primer caso hay que recurrir a verdaderas sutilezas y matices para diferenciar unos conceptos de otros o tratar de establecer dónde se encuentran las líneas divisorias. Aun si se consigue esta definición conceptual, rápidamente aparecen las contradicciones y confusiones derivadas de su utilización tanto en la literatura académica como en la técnica o la comercial. En el segundo plano la confusión es todavía mayor, ya que las denominaciones se rigen además por las leyes del marketing. Hay algunas aplicaciones que, realizando sustancialmente las mismas funciones mejoradas en sucesivas versiones, han pasado de venderse como sistemas de gestión documental a herramientas de gestión del conocimiento, y ahora son aplicadas para la gestión de contenidos.

Para nosotras el tema de la definición es tan complejo porque todo forma parte de una misma realidad. La información que se puede registrar es, mientras no se demuestre lo contrario, la única que se puede ges-

tionar. Y sólo se puede registrar de dos formas: en bases de datos o en documentos. Si hablamos de contenidos no puede ser otra cosa que bases de datos y documentos. Si nos referimos al término conocimiento, nos situamos en un nivel superior de trabajo intelectual que implica que la información haya sido procesada por un sujeto pensante, pero cuando se trata de “gestionar conocimiento” todavía no hemos visto una sola experiencia que no pase en mayor o menor medida por que los conocimientos sean volcados en documentos o bases de datos para que puedan ser compartidos.

«Cualquier práctica de gestión de la información debe tener en cuenta la realidad mixta (documentos papel/electrónicos) en la que todavía nos moveremos durante bastante tiempo»

Parece que lo que ahora se impone es la gestión de contenidos, que, en parte, está sustituyendo a la del conocimiento tan en boga en los dos últimos años. La tendencia es la búsqueda incesante de nuevas denominaciones que permitan presentar de forma atractiva, a los empresarios y directivos, proyectos que de otra manera serían difíciles de vender, pero que sustancialmente se asientan en los mismos principios. La solidez de estas bases, en nuestra opinión, debe fundamentarse en las aportaciones de la archivística, la biblioteconomía y la documentación convenientemente adecuadas a los nuevos entornos tecnológicos, marcando un camino de integración imparable de todo tipo de información. Dentro de este contexto, la denominación “gestión de contenidos” demuestra lo que desde hace años muchos venimos predicando: la necesidad de tratar de manera global y sistemática distintos tipos de información:

—La interna que se produce en el ejercicio de la actividad.

—La que proviene de fuentes externas.

—La pública que la organización quiere transmitir a su entorno.

Tendencia 2: hacia la aceptación de los documentos electrónicos

Aunque la tan mentada “oficina sin papeles” está lejos de ser una realidad, lo que tenemos es la “oficina con menos papeles”. En esto ha influido mucho la rápida aceptación del correo electrónico como medio de trabajo así como las facilidades o incluso imposiciones de ciertas administraciones (por ejemplo, en España *Hacienda* y la *Seguridad Social*). En muchas organi-

Desde enero de 2002 **Swets & Zeitlinger Publishers**, editora de esta revista, encarga la distribución de todas sus publicaciones a: **Turpin Distribution Centre**. Blackhorse Road, Letchworth, SG6 1HN, Herts, Reino Unido. Tel: +44-146 267 2555; fax: 146 248 0947 subscriptions@turpinltd.com

Recordamos a nuestros suscriptores que continúan en funcionamiento los números de teléfono de atención al suscriptor en Barcelona: Tel.: +34-932 701 144; fax: +34-932 701 145

zaciones, documentos que se guardaban y utilizaban hasta hace poco en papel ya no existen físicamente.

Esta realidad imparabla ha abierto no pocas dudas sobre cómo deben manejarse los documentos electrónicos, y sobre su validez y autenticidad. Lo primero se aborda estableciendo normas y procedimientos precisos que forman parte de la planificación estratégica del sistema de información, sin duda contando con las herramientas informáticas más adecuadas a cada caso. Lo segundo tiene una tendencia clara a solucionarse definitivamente con la regulación y aplicación de las firmas digitales y la aceptación como documentos probatorios de los registros informáticos que se pueda demostrar que no han sido manipulados.

En este contexto cualquier práctica de gestión de la información debe tener en cuenta la realidad mixta (documentos papel/electrónicos) en la que todavía nos moveremos durante bastante tiempo.

«En la gestión de la información y/o contenidos cada vez tiene menos importancia la gestión de los soportes o los medios en los que se recoge la información, pasando a primer plano su accesibilidad»

Ahora bien, esto es una carrera sin fin. Cuando apenas habíamos conseguido vislumbrar cómo manejarnos con los documentos electrónicos más comunes (entendidos éstos como estáticos), la tecnología nos permite la creación de documentos virtuales o compuestos, que son entidades cambiantes que se van actualizando según las necesidades o las personas que los consulten. Todavía no se puede predecir la forma de incorporar esta nueva realidad, pero será otro reto más a dilucidar en los próximos tiempos.

Tendencia 3: hacia la necesidad de proceso de información no estructurada

En muchas organizaciones la gestión de la información se ha entendido tradicionalmente como la gestión de los datos. Los departamentos de informática estaban volcados en la construcción de grandes bases de datos corporativas en las que se registraba toda la información de las empresas: contabilidad, facturación, recursos humanos, producción, clientes, etc. En el mundo de los grandes organismos, el mantenimiento y explotación de estas bases de datos es uno de los pilares de la gestión de la información y probablemente el capítulo que mayor inversión requiere. En este sentido tienen una gran popularidad los sistemas *erp* (*enter-*

prise resource planning), que pretenden unificar en un solo modelo toda la información que se maneja, y que están implantados hoy día en casi el 100% de las grandes organizaciones. Actualmente también tienen una gran popularidad los sistemas *crm* (*customer relationship management*), que recogen en bases de datos toda la información relacionada con los clientes.

Frente a esto —que algunos autores han denominado la orientación *data crunching* de las aplicaciones informáticas— es cada vez mayor la necesidad por parte de las organizaciones de gestionar también la información no estructurada, es decir, la que se contiene en los documentos. En la mayor parte de los casos, después de la implantación de un sistema *erp* o *crm* nace la obligación de gestionar los documentos en los que se constata una determinada operación o la relación con un cliente y que deberán enlazarse con sus respectivos datos de la base de datos. Cuando se trata esta necesidad se cae frecuentemente en lo que nosotras llamamos familiarmente la “capturitis”, con la que se pretende reflejar en campos de la base de datos todos los aspectos de la información contenida en los documentos, cayendo en la contradicción de que se tarda más en recoger la información de un documento que en hacer el propio proceso de trabajo.

Esta fenómeno también se observa en la implantación de proyectos de comercio electrónico, cuando la información recogida en las operaciones realizadas se almacena en bases de datos pero que de alguna manera debe “congelarse” para poder consultar, por ejemplo, la “orden de compra” del cliente.

«La información que se puede registrar es, mientras no se demuestre lo contrario, la única que se puede gestionar»

La frontera entre datos y documentos es cada vez más difusa y cualquier sistema que pretenda abarcar una gestión completa de la información y/o los contenidos debe contemplar ambos aspectos de forma integrada e interrelacionada.

Tendencia 4: hacia el reconocimiento de la tecnología como herramienta

De todas las crisis se pueden sacar conclusiones positivas para afrontar el futuro. Creemos que en este momento existe un pensamiento bastante unánime de que la tecnología no se puede convertir en el único pilar de un proyecto. En gestión de la información es cada vez más frecuente encontrar voces autorizadas que conceden una importancia relativa a las herramientas utilizadas, en comparación con la importancia de la

planificación estratégica, el componente humano y la cultura empresarial.

«Existe una búsqueda incesante de nuevas denominaciones que permitan presentar de forma atractiva a los empresarios y directivos proyectos que de otra manera serían difíciles de vender, pero que sustancialmente se asientan en los principios de siempre»

Este enfoque tiene consecuencias positivas en la necesidad y el reconocimiento de los profesionales de la gestión de la información que, en algunos casos, se habían visto desplazados o sustituidos por informáticos que ejercen sus conocimientos sobre la herramienta tecnológica. Esta disposición que se observa es doble: por un lado, los propios desarrolladores de aplicaciones cuentan cada vez más con expertos que les ayuden a poner en marcha nuevas funcionalidades o adaptaciones; y, por otra, las empresas empiezan a establecer nuevas funciones “informacionales” que no están en manos de los informáticos.

Tendencia 5: hacia la máxima importancia de la accesibilidad

En la gestión de la información y/o contenidos cada vez tiene menos importancia la gestión de los soportes o los medios en los que se recoge la información, pasando a primer plano su accesibilidad. No importa dónde se encuentre físicamente, lo que se requiere es que sea accesible en el momento en el que se necesita. Por lo tanto, en su gestión aparece una faceta nueva que es la gestión de la accesibilidad, que se convierte en el foco principal de atención y que puede cambiar muchas aproximaciones metodológicas utilizadas en la era del papel. Sólo en este contexto se pueden entender proveedores de aplicaciones (*asp, applications server provider*) que ofrecen sus máquinas y programas para gestionar la información de una organización. Los usuarios tienen acceso directo a una información que no se gestiona físicamente, pues está alojada en otro lugar geográfico, en máquinas que pertenecen a nuestro proveedor.

Tendencia 6: hacia los planteamientos a medio y largo plazo

En muchos casos la implantación de tecnologías de gestión de la información se ha realizado sin tener en cuenta el ciclo de vida de la misma. A los documentos electrónicos o los registros de bases de datos no se les aplicaba ninguna política de conservación y/o

eliminación, similar a las que se podían aplicar a sus paralelos en papel. Se establecían las fórmulas para que la información formase parte del sistema y estuviese accesible pero no se pensaba en otros aspectos de futuro: ¿tiene caducidad?, ¿es una información de tipo vital?, ¿puede tener consecuencias legales? De esta forma muchos sistemas se convirtieron en sacos sin fondo que crecían hasta convertirse en verdaderos dolores de cabeza para sus administradores informáticos.

A la necesidad de buscar una solución para el crecimiento infinito de la información electrónica que puede generar una organización, se suma la certeza de que algunos documentos electrónicos tienen valor a largo plazo bien sea de tipo legal, probatorio o informativo. Todo esto lleva a la búsqueda de soluciones que no se queden en el corto plazo y que sean capaces de prever de forma lógica la gestión de la información en un futuro más o menos lejano.

Conclusiones

La visión global del estado de la cuestión presenta dos realidades que pueden parecer contrapuestas, pero que en realidad son complementarias:

—Por un lado se vuelve la cabeza a los principios, disciplinas y profesionales que se han encargado de la gestión de la información tradicionalmente: documentalistas, bibliotecarios, *records managers*, archiveros, etc. Algunos expertos anglosajones, en el afán de poner siglas a todo, han utilizado el ya famoso *B2B*, rebautizándolo *back to basics*.

«Creemos que en este momento existe un pensamiento bastante unánime de que la tecnología no se puede convertir en el único pilar de un proyecto»

—Por otro, las novedades tecnológicas imponen un ritmo creciente de adaptación y cambio. Estas innovaciones pueden afectar a elementos fundamentales del corpus teórico de la gestión de la información como el mismo concepto de documento.

La respuesta que las organizaciones demandan requiere que estos elementos se combinen en adecuada proporción para ser capaces de proponer soluciones con proyección de futuro que se integren en la estrategia empresarial.

Nota

1. En: *E-doc magazine*, 2001, julio-agosto, v. 15, n. 4.

Carlota Bustelo Ruesta y **Elisa García-Morales Huidobro**, socias directoras de *Inforarea*, S. L.
<http://www.inforarea.es>