

## E.2. Por qué deberíamos hablar menos de gestión de la información y más de gestión del conocimiento

Adela Alòs-Moner

20 febrero 2012

**Alòs-Moner, Adela.** "Por qué deberíamos hablar menos de gestión de la información y más de gestión del conocimiento". *Anuario ThinkEPI*, 2012, v. 6, pp. 104-106.



**Resumen:** Se parte del establecimiento de las diferencias entre gestión de la información (centrada en el acceso a los contenidos y, por tanto, en la tecnología) y la gestión del conocimiento (centrada en la aportación de valor a los contenidos y, por tanto, en la cultura corporativa). Posteriormente se abordan los problemas en la implantación práctica de esta última en las organizaciones, pese a que su práctica sea capaz de aportar conocimiento a las organizaciones para que puedan tomar decisiones en las mejores condiciones.

**Palabras clave:** Gestión de la información, Gestión del conocimiento, Cultura corporativa, Profesional de la información.

**Title:** Why we should talk less about information management and more about knowledge management

**Abstract:** This article begins by establishing the differences between information management (focus on access to content and, therefore, technology) and knowledge management (focus on adding value to content and, therefore, corporate culture) and then addresses the problems in the practical implementation of the latter in organizations, even though its use is able to provide knowledge to organizations that enables them to make decisions under the best conditions.

**Keywords:** Information management, Knowledge management, Corporate culture, Information professional.

Los profesionales de la información –bibliotecarios, documentalistas, archiveros– hablamos a menudo de gestión de la información, gestión documental o gestión de contenidos, y en muy raras ocasiones de gestión del conocimiento. Y sin duda debería usarse con más frecuencia este término para evitar una visión reducida del rol que debemos tener en las instituciones. Se aporta valor a las organizaciones cuando se contribuye a crear, captar, organizar, difundir, usar, compartir, etc., el conocimiento.

¿Qué se entiende por conocimiento y por información? ¿Qué diferencias hay entre ambos?

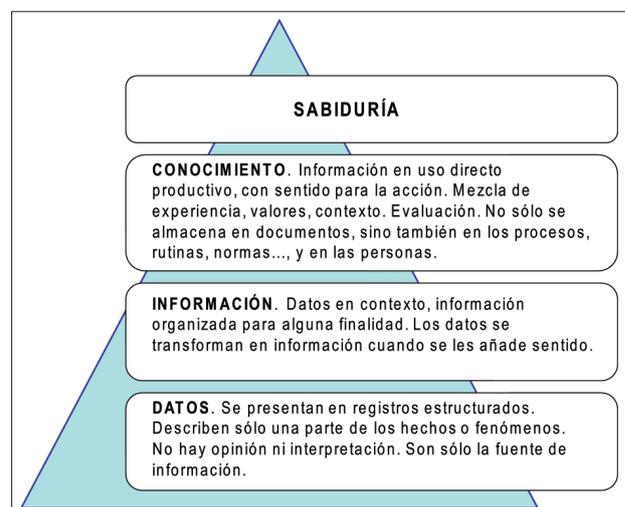
Aunque sea muy conocida, no quiero dejar de referirme a la pirámide que muestra qué son datos, qué es información y qué es conocimiento. Estamos en una escala de menos a más importancia.

Varios autores destacaron ya hace años el valor del conocimiento. En 1973 **Daniel Bell**, uno de los primeros en introducir el término, escribía: "el conocimiento es el eje central de la sociedad post-industrial".

El concepto de gestión del conocimiento se generaliza a partir de los años 90 pero no deja de

tener detractores, personas incrédulas que decían que era una moda puesta en marcha por algún departamento de marketing.

El salto cualitativo entre gestión de la información y gestión del conocimiento es tan significativo que no deberíamos desperdiciar lo que el uso del término representa. El conocimiento sí se puede gestionar.



Hay en efecto diferencias significativas entre gestionar información y conocimiento:

– En el primer caso se pone el énfasis en facilitar el acceso a los contenidos; en el segundo se añade valor a los mismos filtrándolos, interpretándolos, sintetizándolos, etc.

– La gestión de la información se centra en la tecnología; la del conocimiento lo hace en la cultura corporativa, en el liderazgo, en facilitar la participación de los trabajadores, en compartir y documentar experiencia o *know-how* que posteriormente permita tomar decisiones a otros empleados, etc.

– En la primera se tiende a automatizar la captura de los contenidos; en la segunda se demanda la contribución de las personas que intervienen en los procesos.

---

**“Una auditoría del conocimiento engloba una auditoría de la información, pero va más allá”**

---

Son conceptos complementarios pero distintos. Y también son distintas las auditorías de uno u otro. En una auditoría del conocimiento se evalúan aspectos como el capital intelectual o los recursos humanos, que no se contemplan en una auditoría de la información. Es decir, una auditoría del conocimiento engloba una auditoría de la información, pero va más allá.

Entre las múltiples definiciones sobre gestión del conocimiento posiblemente una de las más acertadas es la de **Skirme**: “Es la gestión explícita y sistemática del conocimiento vital y está asociada con el proceso de creación, organización, difusión, uso, y explotación”. Es decir:

– Conocimiento vital: asociado a los procesos clave de la organización.

– Gestión explícita: este conocimiento tiene que quedar “explicitado” en documentos, reuniones, presentaciones, etc.

– Gestión sistemática: debe haber un procedimiento que asegure que el conocimiento vital queda explicitado sistemáticamente.

Una vez dicho esto, ¿por qué es tan importante hablar de gestión del conocimiento?

Respondo a su vez con preguntas: ¿Para qué necesitan las organizaciones obtener documentos con rapidez y de manera fiable? ¿Para qué necesitan la información? Para algo tan evidente e importante como es “tomar decisiones” en cualquiera de los procesos de las actividades de su competencia. Los profesionales documentalistas tenemos los conocimientos y estamos en condiciones de cubrir en el seno de las organizaciones y muy especialmente en las empresas, la amplia

gama de actividades que va de la gestión de la información, a la del conocimiento, pasando por la gestión documental. Las organizaciones, las personas que trabajan en ellas y especialmente las que toman decisiones, requieren algo más que información, requieren conocimiento.

Un estudio de **Murray y Myers** de 1997 indicaba que más del 89% de los directivos de 100 empresas europeas considera que el conocimiento es el elemento clave de su empresa. Si esto era así en 1997, hoy es aun más acuciante con el volumen de información disponible. Parece evidente que gestionar bien el conocimiento es muy importante, y nuestra actuación como profesionales no se limita a gestionar datos o información sino que somos capaces de aportar conocimiento a las organizaciones para que puedan tomar decisiones en las mejores condiciones.

Entonces, ¿por qué no transmitimos mejor esta visión del valor que aportamos? Ello es debido a una visión algo “teórica” de la profesión, poco acostumbrada a tener que explicar el valor que aporta a las organizaciones, cuando en realidad lo que aporta es mucho.

En una organización, en una empresa, cuando se organiza la documentación –que recibe o genera– mediante un cuadro de clasificación y un mapa documental, se está haciendo algo más que “ordenar” los documentos, se está creando una metodología y facilitando el acceso a un conocimiento que previamente se ha analizado y organizado. Se está potenciando en suma la toma de decisiones más rápidas y más fiables. Que las personas puedan saber con seguridad cuál es la última versión de un contrato que hay que firmar y dónde y cómo deben archivarse los contratos para asegurar su acceso futuro.

Siguiendo con los ejemplos, cuando un investigador solicita unos artículos, lo que leerá o extraerá de ellos le servirá para tomar decisiones.

---

**“Es indispensable que nuestro trabajo aporte valor a nuestra organización y ello pasa por la gestión del conocimiento corporativo”**

---

Un último ejemplo, cuando en una biblioteca pública en su sección infantil se explican cuentos como *Las 7 cabritas* o *Caperucita roja*, se está transmitiendo un importante conocimiento a los niños: “no abras la puerta a nadie cuando estés solo en casa”, “no des explicaciones a desconocidos”...

Todos somos conscientes de que gestionar el conocimiento no es fácil. En este sentido quiero hacer referencia de nuevo a **Skirme** cuando

dice que “la gestión del conocimiento es la integración de la gestión de la información (conocimiento explicitado), de procesos (conocimiento encapsulado), de personas (conocimiento tácito), de la innovación (conversión del conocimiento) y de los activos intangibles o capital intelectual”.

Gestionar el conocimiento nos deberá hacer replantear a menudo nuestra función en la organización en la que trabajamos. Con los grandes volúmenes de información y la curva de crecimiento exponencial, deberemos ser más que simples intermediarios –los usuarios nos necesitan muy poco para este rol– deberemos ser también analizadores, sintetizadores de información, especialistas en relacionar contenidos.

Es indispensable que nuestro trabajo aporte valor a la organización en la que trabajamos y ello pasa en gran medida por la gestión del conocimiento corporativo. Deberemos pues empezar a hablar más de “gestión del conocimiento” y a aprender a comunicar cómo contribuimos a su captación, organización, uso y explotación.

## Referencias

**Bell, Daniel.** *The coming of post-industrial society.* London: Heinemann, 1973. ISBN: 978 0 465097135

**Murray, Peter; Myers, Andrew.** “The facts about knowledge”. *Information strategy*, sept. 1997, pp. 31-33.

**Skyrme, David J.; Amidon, Devra M.** *Creating the knowledge based business.* Wimbledon: Business Intelligence, 1997. ISBN: 1 898085277

\* \* \*

## Gestión y valoración de la información

María-Luisa Álvarez-de-Toledo

Además de gestionar información, valoramos la información que gestionamos y le añadimos ciertas connotaciones para hacerla “útil” a nues-



tros clientes/usuarios. Creo que eso es “conocimiento” y es muy característico de nuestra profesión.

Eso se puede ver desde los procesos más sencillos de asignación de metadatos a la información hasta los análisis más complejos de valoraciones científicas en instituciones académicas, en colaboraciones bibliográficas para proyectos y trabajos de todo tipo, o en tareas de alfin que todos llevamos a cabo casi sin darnos cuenta.

[toledoml@uniovi.es](mailto:toledoml@uniovi.es)

## Uso y abuso del término

Carlota Bustelo



No puedo estar más de acuerdo con el fondo de lo que dice **Adela Àlos-Moner**, pero el problema es que el concepto “gestión del conocimiento” se nos gastó de tanto usarlo. Después de unos años de uso y abuso del término en que todos se apuntaron/nos apuntamos a la moda, lo consiguieron banalizar y depende en dónde (es decir de lo quemados que estén con proyectos que no dieron los frutos prometidos) mejor ni mencionarlo.

Siempre he preferido decir, para no engañar, que el conocimiento no se puede gestionar, se gestiona la información y las personas, lo que da lugar a escenarios favorables para que el conocimiento se produzca y se incremente y se mantenga en las organizaciones.

[carlota@carlotabustelo.com](mailto:carlota@carlotabustelo.com)