

GESTIÓN – INFORMACIÓN - CONOCIMIENTO

Por : **Pablo Murray**

Correo electrónico: pabloelgalo@hotmail.com

Bibliotecólogo. Escuela de Bibliotecarios de la Biblioteca Nacional de Buenos Aires - Argentina.

Lima, Noviembre de 2002.

Resumen

El título de la ponencia no es caprichoso porque suponemos que es de importancia desarrollar elementos de elaboración como de gestión que nos permita planificar, acceder, evaluar y diseminar la información; además de respetar la información en sí, con el fin de llegar al estado del conocimiento.

Existen elementos donde conforman un desarrollo como : gestión – datos – información – conocimiento, donde podemos tratarlo en forma diferencial o en conjunto según el tratamiento que deseemos. Este proceso lo denominamos desarrollo o ciclo inicial que son los eslabones de esta cadena; una vez concluido pasa a disponerse como información primaria, dejando librado para el inicio o no de otro desarrollo posterior.

1. Introducción

Introducimos en el mundo del conocimiento nos hace replantearnos si este, es solo para nuestra unidad de información o si nos interesa realmente que lleguen a él por nuestra iniciativa de gestión y diseminación.

¿ Sabemos de la importancia de ser protectores del conocimiento y de la misma que llegue a nuestra comunidad de usuarios reales o potenciales ?

Como respuesta esperemos que sí. Ha llegado a nosotros ya el concepto de Gestión de la Información, Gestión del Conocimiento, etc., es importante poder despejar ciertas dudas para desarrollar un *Programa Estratégico de Información* en el futuro.

Trabajar en y con diferentes disciplinas tiene que ser el denominador común de este proceso de gestión, así podremos planificar, elaborar información y conocimiento. Mencionaremos las disciplinas de mayor relevancia según nuestro criterio como ser: administración, epistemología, tecnología, entre otras.

El título de este trabajo entrecorta en apariencia un todo en el concepto, es que a nuestro parecer este concepto cerrado de *Gestión de...* esta compuesto por diferentes etapas y aplicaciones de distintos marcos referenciales interdisciplinarios en nuestra realización de profesionales de la información.

Como aclaración sirve mencionar que no vamos a profundizar respecto al desarrollo de teorías de la comunicación, como tampoco así a las innovaciones tecnológicas, dejaremos para un desarrollo posterior.

2. Cambio - Visión

Tenemos que pensar que si existen cambios en el orden económico, tecnológico, científico llevara a cabo una modificación o agregado a nuestras formas de vida a corto, mediano o largo plazo. Si es bueno o no, será observado con nuestro espíritu de discernimiento. Cambiar por cambiar porque existe hoy esa tendencia, no sirve, sino esta claro que existen innovaciones en la cual nos permite conseguir logros importantes en nuestra organización.

Modificamos el tratamiento de la información, para esto necesitamos bases epistemológicas que solidifiquen nuestro accionar. La importancia de conocer el traslado de soportes físicos a otros no físicos, la idealización de la información, las características de los procesos de análisis de información en espacio y tiempo. Estos cambios no solo implican el tratamiento de nuestra organización, sino que el cambio afecta al usuario, quiero decir descubre o construye, para ello debemos no orientarlo, sino brindar punteros de conocimiento materializado.

3. Gestión

Qué es gestión?. Como posible respuesta decimos que es interactuar en todas las áreas de una empresa, organización, unidades, instituciones informativas, etc.; entendemos además a toda *“actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización”*¹.

¹ Faga, Roberto, “Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales”, Buenos Aires: Granica, 2000.

Implica también observar – evaluar sobre las metas alcanzadas con los recursos aplicados. Entendemos gestión: a la herramienta que engloba fases de la administración siendo la gestión misma un elemento con desarrollo propio de la administración, utilizando nuestra unidad de la información la metodología de gestión, como elemento diferencial para obtener recursos de distintas naturalezas. Solo mencionamos las partes que constituyen la gestión y la posibilidad que nos da este accionar al aplicar a cualquier metodología de trabajo.

Realizar procesos de gestión nos posibilita entre otras cosas elaborar información dispersa en áreas, reunir las para ubicarlas en almacenamiento de información, comunicación interna, recurrir a diversos centros de información como bases de datos remotas, índices, catálogos, etc.

Dentro de conseguir información, ingresa la planificación de nuestra UI donde dirigirá hacia donde ir y hacia quién gestionaremos información. Queremos rescatar que no solo la gestión es lo levemente mencionado sino que es dable aplicar elementos que conforman esta naturaleza para dirigirlo a la UI que nos permita tratarla como organización con dirección propia

La acción de la administración comprende: ejecución de pasos fundamentales para resultados esperados como la, organización, recursos humanos, planificación, evaluación, establecer metas - objetivos y comprobación de resultados. Para gestión tendremos aplicaciones de la organización como diagrama de la misma, distribución de las áreas y saber que reclamo existe para cada una de ellas.

Queremos decir entonces que la gestión (con todos los pasos que esta conlleva) es un concepto que podemos trasladar a nuestra organización como también formar un ciclo interno y externo.

Diferencia entre la gestión para la organización y al sujeto, posiciona a esta de elementos que permiten optimizar recursos dispersos, alinearlos y definirlos. En cambio cuando mencionamos al sujeto como usuario definido o potencial interviene su contexto cultural, procesos de elaboración - construcción, aquí es cuando se manifiestan distintas metodologías de trabajo de investigación aplicadas al conocimiento. Resumiendo gestión para las instituciones informativas en nuestro caso y métodos de investigación y conocimiento para el sujeto.

4. Información

Tratar a la información nos lleva antes mencionar a la materia prima de la misma, el dato: *reseña cuantitativa de sucesos y atributos humanos*². Son hechos, cifras; procesar datos para crear información. Datos crudos que son

² En: Icade: Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, n.52, enero-abril 2001, pp. 98.

útiles hasta que se les procese, el procesamiento de datos implica clasificación y análisis para llegar a información, podríamos decir que la unión de datos, conforman los elementos de la entidad información. El dato depende de un agente exterior.

Decimos por información: *agrupación de datos organizados y presentados en un contexto*³.

Entre otros conceptos rescatamos los siguientes: informar significa in-forma (dar forma). También como proceso y fenómeno de manifestaciones objetivas y subjetivas, como accidente del objeto, esta relevancia se deberá a nuestra percepción y tratamiento de la misma. La información existe en tres ordenes según Brent: como representación, estímulos; apropiación interna del individuo y construcción negociada, validada.

Información como elemento vital – funcional de la actividad intelectual, accediendo solo como datos informativos produciendo acciones – reacciones en nuestro estado intelectual o, como eslabón de procesamiento para tareas de investigación. La información permite traer a nuestras mentes las impresiones del mundo exterior de forma que podríamos construir su representación.

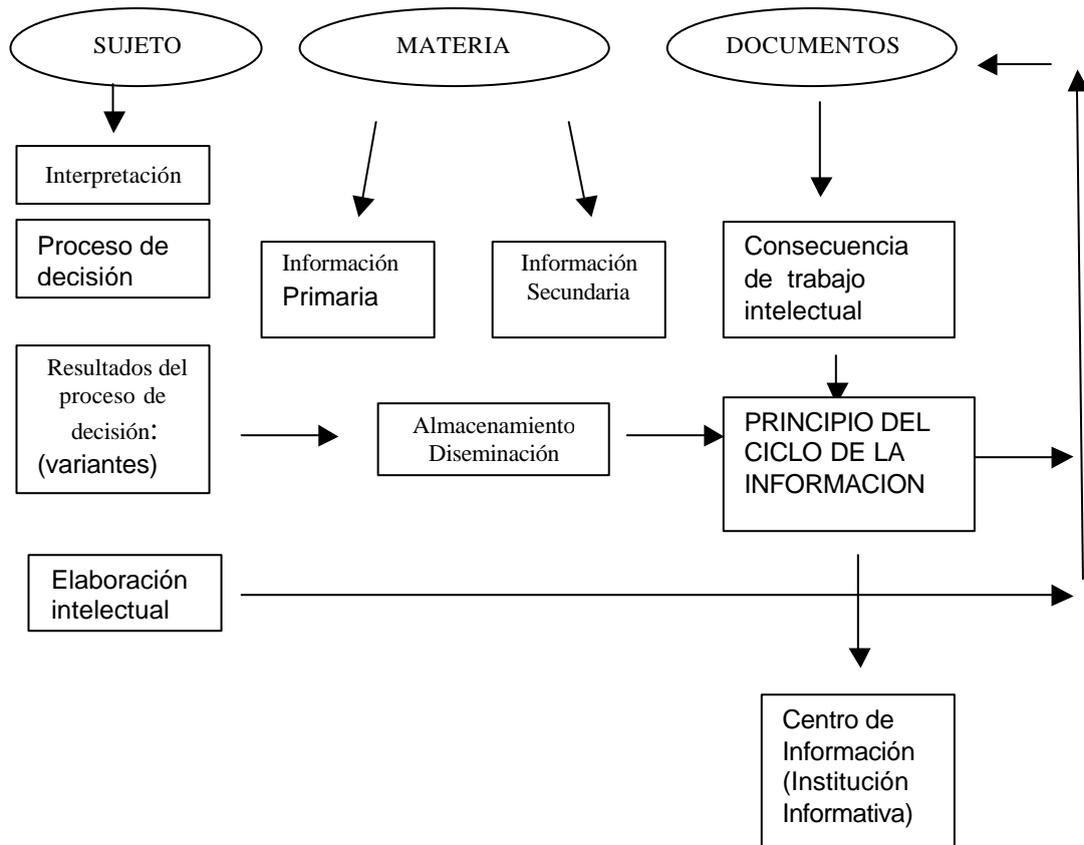
Las innovaciones tecnológicas tienen mucho que ver en el tratamiento de la información como: transmisión – retransmisión, almacenamiento y recuperación. Podemos afirmar que debido a este desarrollo, incursionamos en otros marcos de referencia y en posibilidades reales de cambio de modelo.

Nos preguntamos como tratamos la naturaleza de la información, debemos acercarnos como una entidad material o ideal ?. Respuesta a ello nos basamos en esta definición: “ *...la información es algo no material, ...decimos que el espacio, el tiempo, y el movimiento son atributos característicos de la materia, es decir, todo objeto si es material tiene espaciabilidad, temporalidad y movimiento. Pero nosotros constatamos que la información se transmite, no se transporta en el sentido literal de la palabra, puesto que no se quita de un lado y se lleva a otro, sino que se encuentra en el emisor y receptor al mismo tiempo, es más, ella puede encontrarse en varios receptores simultáneamente*”⁴.

El entorno de la información compuesto de sujetos, objetos - materia (conlleva a sí misma), canales de comunicación, el sujeto protagonista en emisión-recepción y elaboración, representación en signos convencionales.

³ op. cit. pp.99

⁴ Rendón Rojas, Miguel A. “*Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología*” México: UNAM, 1998.



El sentido de este gráfico es rescatar a la información como cualidad ideal, esto es, podemos rescatar en primera instancia la observación de un hecho, entidad, persona o, como también la cualidad posterior de la misma situación. El individuo puede trabajar este estímulo exterior incorporarlo, procesarlo y exteriorizando en materia. La relevancia de la información nos debe dejar en alerta para su tratamiento como objeto en sí y como resultado de una observación, resultante de formas producida por el sujeto, características y condiciones según el marco de referencia de quién lleva el trabajo de rescatar elementos, unirlos y formar la construcción de dicha apreciación.

5. Conocimiento

Tenemos información, ¿que hacemos ahora con ella?. queda en algún soporte de almacenamiento, promueve nuestra curiosidad y nos lleva al campo del conocimiento o es desapercibida ?. Nos acercamos al campo del conocimiento cuando interpretamos, apropiamos, divulgamos desde nuestro enfoque conceptual, esta metodología alcanzaría el trato que deberíamos darle a la información percibida (traslado de información – conocimiento). Es importante definir que se hace con el conocimiento materia, nos promueve en forma

constructiva o almacenamos, esta acción es tanto para el sujeto como usuario o institución informativa.

Informarse o conocimiento, receptores o constructores del caudal de información. Conocemos que sabemos tal o cual cosa, pero, realizamos un juicio valorativo, veracidad en la información, comprobación empírica ?, si no realizamos estas actividades, no fundamentamos ni valoramos la información que registramos.

Tenemos conocimiento *explícito* a través del lenguaje, conocimiento *tácito* formado por los factores emotivos y perceptivos. Poder transmitir se debe al traspaso de un tipo de conocimiento a otro, expuesto por signos convencionales y validados, esto es signo-significado-sujeto. Cuando hablamos de signo lo hacemos desde el enfoque lingüístico: pragmático relación signo/usuario, sintaxis relación de signos entre sí y semántica relación signo/significado.

Medios del conocimiento: empirismo que procede de la experiencia, Descartes afirma que no existen las ideas innatas sino que estas surgen de la experiencia. Por su parte el existencialismo sostiene que el conocimiento intelectual todo lo objetiva (es decir lo concibe como objeto)⁵.

Racionalismo: niega el valor científico a la experiencia aún no negándola. Leibniz: la inteligencia es innata a sí misma y solo necesita reflexionar sobre sí para conocer el ser, el pensamiento.⁶

Kant: la ciencia consiste en juicios necesarios y universales que dan a conocer algo nuevo, juicios sintéticos *a priori* no se basan en la experiencia, es decir independiente y anterior a la misma. Siguiendo en Kant tomamos el concepto *formas a priori*: son aquellas facultades cognoscitivas con que el hombre nace, le sirve para ordenar la materia que a través de los sentidos llega desde las cosas y las hay de tres tipo: de la sensación, del entendimiento y de la razón...⁷. Kant es el intento histórico de situarse en medio de dos posiciones el idealismo y realismo, este se denomina *realismo crítico*. El idealismo sostiene que todo ente cognoscible se da en el interior del conocimiento, en cambio el realismo afirma que no todo ente posible se da en el interior humano sino que son alcanzados por el conocimiento humano.

En la fenomenología del conocimiento se nos presenta un sujeto que conoce y un objeto que es conocido, el papel del sujeto es captar el objeto, el papel del objeto es ser captado por el sujeto y dar un contenido al conocimiento.⁸

⁵ Casaubon, Juan A., *Nociones generales de lógica y filosofía*, Estrada, pp. 173

⁶ ob. cit., pp. 176

⁷ *Historia de la Filosofía*, Universidades de Castilla y León, 1996, pp.147

⁸ Casaubon, Juan A., *Nociones generales de lógica y filosofía*, Estrada, pp. 185

6. Conclusión

Para llegar al documento fue necesario procesar información exterior como alcanzar valores propios del pensamiento (fundamentación gnoseológica), esto si nosotros mismos fuimos los creadores de la obra. Ahora si solo procesamos el documento, es información externa o primaria que tras su tratamiento llega a nosotros para incrementar nuestro fondo, informar sobre nuestra información (meta-información), además como recurso informativo bibliográfico, es decir incorporar y disponer nuestro material.

Es siguiente ejemplo de García-Tapial aclarará esta idea²:

“Avenida de la Palma 15”, estaremos ante un dato; ahora si el contenido del documento es “Juan Rovira vive en la Avenida de la Palma 15”, estaremos ante una información. Si agregamos que sabemos como llegar y les explicamos a otras personas, estaríamos ante el conocimiento.

Intentamos despejar la posibilidad de tratar información y conocimiento como un todo, tratar su naturaleza por separado es conveniente, porque podemos generar conocimiento con métodos que el sujeto dispone como posibilitar el brindar información según su categoría primaria, secundaria, meta-información. Podemos sugerir (cuestionable claro está) que la información tiene un carácter universal es decir puede estar en diversos puntos remotos, soportes de múltiples accesos, multiusuarios al mismo tiempo pero diferente espacio, además nos referencia y caracteriza del conocimiento individual o corporativo terciario, informa sobre el trabajo intelectual externo a nuestra Unidad de Información. Seguro que nosotros, -llamamos al autor, unidad de información, empresa, organizaciones – trabajamos ese conocimiento como nuestra información, a su vez que ejecutamos llamadores (meta-información) para atraer a aquellos que no solo busquen información sino que inicien el trabajo de investigación para alcanzar el conocimiento propio. Es decir la información genera la sensación de que no pertenece a nuestra producción intelectual sino que se alberga en sentido espacial, podemos llamarlo agente externo que llega a nuestros sentidos, claro, no solo es externo sino que podemos generar información por nuestros medios cognitivos. En cambio en el conocimiento la participación del sujeto como creador es individual, despejando estructuras *a priori*, exponiendo verdades adquiridas con nuevas que se incorporan en el ideal resultando de este proceso cognitivo, el conocimiento propio. Se genera por nuestra elaboración individual o corporativa en el caso de que tratemos en organizaciones, instituciones, etc., donde se reúnen el saber de áreas, integrantes aislados que sirvan al conocimiento corporativo de una entidad.

Se necesitan medios cognoscitivos para declarar que dicho resultado fue producto de nuestra realización. No queremos afirmar que el conocimiento es

² García-Tapial, Joaquín, “ *La gestión del Conocimiento como modalidad del comercio electrónico*. En: ICADE, n.52, enero-abril 2001, pp. 98. (*Pedimos disculpas al lector no incorporar ejemplos de nuestro ambiente, pero quisimos respetar la copia fiel del ejemplo*)

un estado cerrado e individual sino que para llegar a él, es aplicar métodos de investigación y elaboración según nuestro marco de referencia interno-externo.

Preguntamos, cual es la línea que separa información de conocimiento ?. No esperamos resolver en forma sencilla y rápida, sino que la intención de este trabajo es diferenciar y estimular futuras presentaciones de gestión – información – conocimiento, tratarla en principio como elementos separados, tal vez la unión de estos podríamos denominarla de forma diferenciarla.

Dirigimos el enfoque de nuestra disciplina hacia el análisis de contenido, diferentes circuitos de información según el ámbito, innovaciones tecnológicas aplicadas a estos mecanismos de traslado, almacenamiento y recuperación.

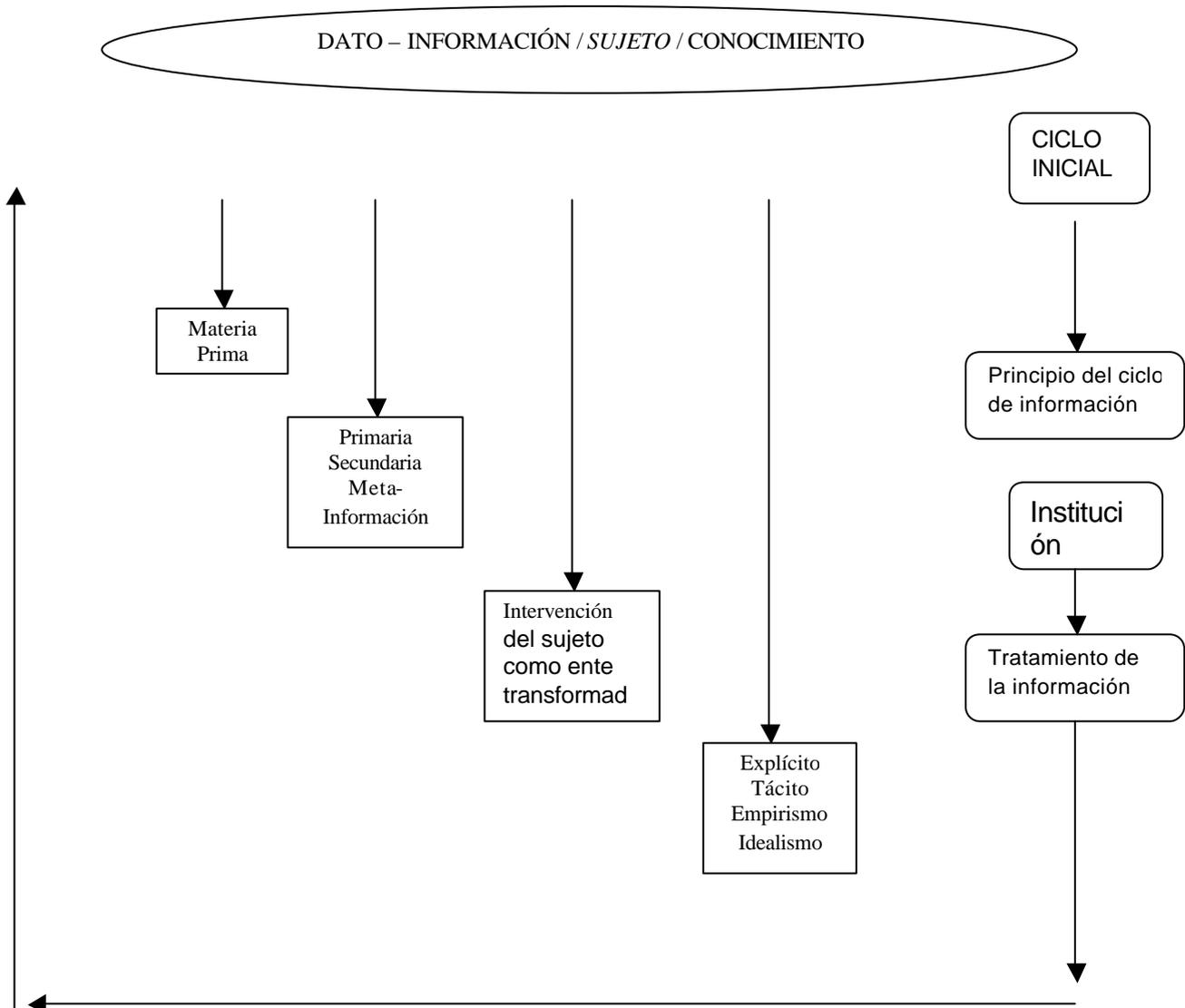
La información nos sirve para poder establecer convenciones, ordenar el conocimiento expuesto en materia, ya que el conocimiento es laborioso poder estructurarlo. La información nos llega como imagen, signo que es por el cual conocemos al objeto, es el sujeto quién capta al objeto transformándolo o dejando que fluya como estímulo externo.

Esto es: dato – información - conocimiento igual a desarrollo o ciclo inicial, vez finalizado este desarrollo o ciclo inicial es información que engloba al ciclo mencionado para iniciar nuevamente un desarrollo similar.

Diferenciar los límites es difícil ya que existen transformaciones que dificultan el estadio de uno u otro. Por ejemplo se derivan del dato a la información y de la información al conocimiento; el sujeto interviene como receptor o actor del ciclo. Así en forma sucesiva ampliando y continuando la cadena de la información como elemento primordial del conocimiento explícito o tácito.

La institución informativa, eje funcional de este ciclo, rescatando ya la información que llega a la misma para su posterior tratamiento y como recurso informativo disponible para el comienzo del ciclo o desarrollo inicial.

CICLO INICIAL



BIBLIOGRAFÍA

Bustos González, Atilio Antonio, "*Gestión del proceso de cambio en la era de la información*"

En: Conferencia Internacional de Bibliotecarios de Educación Superior de América Latina y el Caribe, Santiago de Chile 1996.

Casaubon, Juan Alfredo, "*Nociones generales de lógica y filosofía*", Estrada, 1984.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Centro Latinoamericano de Documentación Económica y Social (CLADES), "*Gestión de la Información: reseña de documentos*", (Serie INFOPLAN: Temas Especiales de Desarrollo), Santiago de Chile, 1996.

Currás, Emilia, "*Tratado sobre Ciencia de la Información*", Universidad Nacional de Rosario, agosto 1996. *Nota*: En esta obra aconsejamos considerar las pags. 39-110 que comprende definiciones de información, además de desarrollo de teorías de la información de autores como: Shannon, Shera, McHale, Dretske, Froehlich, Bergström, etc.

Daft, Richard L., "Teoría y diseño organizacional", International Thomson Editores, 6ª ed., 2000.

Davenport, Elisabeth; Hall, Hazel, "*Organizational knowledge and communities of practice*". *En*: Annual Review of Information Science and Technology, vol. 36, 2002, pp. 171-227.

Faga, Héctor; Ramos Mejía, Mariano. "*Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*", Granica: Buenos Aires, 2000.

Echenique, José Antonio, "*Auditoría en informática*", McGraw-Hill, México, DF., 1990

Gil Pechuán, Ignacio, "*Sistemas y Tecnologías de la Información para la Gestión*", McGraw-Hill, 1996.

Hellriegel, Don; Slocum, John W., "Administración", 7ª ed., International Thomson Editores, México D.F., 1998.

Kovacevic, Antonio, "*Transformación de las organizaciones en la era de la información*".

En: "*Gestión de la Información: reseña de documentos*", CEPAL, pp. 70-72, 1996.

Lara, José Luis, "Diez respuestas a las preguntas más frecuentes sobre gestión del conocimiento". En: www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/ (agosto 2002)

Larrosa, Juan Manuel, "Aprendizaje organizacional y administración del conocimiento en los nuevos escenarios". En: *Selección de Informes del Magister en Administración*, año 1, no. 1, julio 2001, pp.29-45

Páez Urdaneta, Iraset, "Que es la gestión de la información". En: "Gestión de la Información: reseña de documentos", CEPAL, pp. 31-32, 1996.

Percovich, Ricardo, "Planeamiento estratégico de Sistemas de Información", Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP). Programa de Formación Permanente en Alta Gerencia Pública, 1999.

Rendón Rojas, Miguel Angel, "Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología", Universidad Nacional Autónoma de México, CUIB, 1998.

Ruben, Brent D., "The communication-information relationship in system-theoretic perspective". En: "Gestión de la Información: reseña de documentos", CEPAL, pp. 37-39, 1996.

Saroka, Raúl Horacio, "Gestión del Conocimiento", En: *La Gaceta de Económicas*, año 2, no. 14 (2001) pp. 4-5.

Shanhong, Tang, "Gestión del Conocimiento en las Bibliotecas del siglo XXI", En: 66th IFLA Council and General Conference. Jerusalem, Israel, 13-18 august.

Vitro, Robert, "Knowledge-based development: the global information infrastructure challenge"

En: "Gestión de la Información: reseña de documentos", CEPAL, pp. 127-131, 1996.

SOBRE EL AUTOR

Pablo Murray es bibliotecólogo. Actualmente se encuentra cursando licenciatura en la Universidad Nacional de Rosario, Facultad de Humanidades y Artes. Es coordinador de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas del Rosario de la Universidad Católica de Argentina. Ha participado dando Asistencia y dirección en la Biblioteca Multimedial del Complejo educativo de Alberdi.