



LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES CUBANAS.

Title: The documental administration as support of the system of administration of the knowledge in the Cuban organizations.

Autores: ¹Yury Triana-Velázquez; ²Cecilio Valdés-García; ²Agnelio Lima-López; ⁴Mayra M. Mena-Mugica y Juan Pedro Febles-Rodríguez

¹Delegación Territorial CITMA

Colón 106 e/ Maceo y Virtudes, Pinar del Río, Cuba Teléfono: (048) 752232

Lic. Historia. E-Mail: yury@citma.vega.inf.cu

²Centro de Información y Gestión Tecnológica, IDICT

Colón 106 e/ Maceo y Virtudes, Pinar del Río, Cuba

Teléfono: (048) 754655

MsC. Dirección. E-Mail: cvg@ciget.vega.inf.cu

MsC. Administración de Empresas. E-Mail: alopez@ciget.vega.inf.cu

³Facultad de Comunicación Universidad de La Habana

Teléfono: 078323734

DraC. Ciencias de la Información E-Mail: mmena@infomed.cu

⁴

Instituto Superior de Tecnología y Ciencias Aplicadas

Ave. Salvador Allende y Luaces, Quinta de los Molinos

Ciudad de La Habana, Cuba 10400, AP 6163

Teléfono: 078797858

E-Mail: febles@instec.cu

Aceptado: enero 2009

Publicado: marzo 2010

RESUMEN.

La investigación aborda los aspectos teórico-conceptuales imprescindibles que intervienen en la Gestión Documental, la Gestión del Conocimiento y su interrelación, incluye los fundamentos, concepciones y las tendencias contemporáneas que se plantean sobre estos temas, así como la identificación de los principales problemas y conflictos de su incorrecta implantación.

Manifiesta la necesidad de distinguir la información generada por las organizaciones, en primer lugar, como evidencia de actos y transacciones, independientemente del soporte en que se registre siempre que puedan ser evidencia veraz de dichos actos, sin despojarnos del aumento creciente de las tecnologías de la información resaltando que su uso no altera las bases de la naturaleza y el propósito del documento archivístico, documentar que una transacción o acto ha ocurrido.

Palabras Clave: GESTIÓN DOCUMENTAL; GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO; DOCUMENTO ARCHIVÍSTICO; EVIDENCIA

ABSTRACT.

The research addresses theoretical and conceptual aspects involved in the essential document management, Knowledge Management and its interface, including the foundations, concepts and contemporary trends that arise in these subjects as well as identifying the main problems and conflicts from their improper implementation. It expresses the need to distinguish between information generated by organizations, first as evidence of acts and transactions, regardless of the medium that records provided they can be truthful evidence of such acts, without stripping the increasing competing technologies highlighting information that their use does not alter the basis of the nature and purpose of document archival, document a transaction or event has occurred.

Key Words: DOCUMENT MANAGEMENT; KNOWLEDGE MANAGEMENT; DOCUMENT ARCHIVAL; EVIDENCE

INTRODUCCIÓN.

La mayoría de los autores que abordan el tema de gestión del conocimiento insisten en la necesidad de integrar la gestión de la información, la gestión documental, las tecnologías de la informática y las comunicaciones y la gestión del capital humano, de manera que los usuarios o consumidores del conocimiento puedan acceder de forma unificada a este. Según (Mena, Mayra 2002)"es imposible implantar un sistema de gestión del conocimiento sin la existencia de uno de los pilares de la gestión de la información: el sistema de gestión documental o archivo."

En la Norma Internacional ISO 15489 - 1 del 2001, se define la gestión documental: como el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

El Decreto Ley de los Archivos de la República de Cuba promulgado el 8 de agosto del 2001 rompe con el tradicional enfoque establecido en la legislación archivística cubana que atendía principalmente el control de la documentación de carácter histórico, no existían hasta este entonces regulaciones u otro tipo de procedimiento respecto a la creación, organización, funcionamiento y tratamiento de los archivos de la administración central del Estado Cubano. No obstante a raíz de esta legislación, aún se ha trabajado con el objetivo principal de rescatar la documentación que se genera en las entidades que según los procesos de valoración pueden formar parte de su patrimonio, es decir priorizando el valor histórico y se ha obviado la dimensión de esta en las dos primeras fases de su ciclo de vida, concebidas en la normativa en la implantación de los Archivos de Gestión y Centrales, perdiendo la perspectiva de socializar y compartir el conocimiento potencialmente útil y mayoritariamente oculto en la documentación, propiciando una gestión integrada y sistematizada.

En el 2009 se aprueba un nuevo Decreto Ley No 265 por la máxima dirección del país, el cual proporciona un carácter más institucional al proceso, a pesar de la institucionalidad que se le ha dado en nuestro país, se reconoce que aún existe una insuficiente gestión, lo que limita el uso de este recurso en la gestión del conociendo, sobre todo a nivel organizacional y territorial. Por tales razones nos proponemos con este trabajo identificar las interrelaciones conceptuales entre gestión documental y gestión del conocimiento y el estado actual de esta temática en Cuba.

MATERIALES Y MÉTODOS.

Para el logro del objetivo propuesto se utilizaron como métodos investigativos el histórico, el lógico y el sistémico para la conformación teórica y conceptual del tema, así como el análisis de contenidos comprendido en el estudio de la literatura de la especialidad y de las principales experiencias reportadas en textos, publicaciones seriadas, electrónicas, congresos y conferencias de Cuba y otros países, así como las revisiones de los documentos rectores establecidos en el país sobre el tema.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

La información por sí misma constituye una categoría abstracta, solo se hace palpable mediante su plasmación en un determinado soporte; al ocurrir esto estamos en presencia de un documento, el cual para que sea considerado un documento archivístico es preciso que haya sido generado o recibido por una organización producto del desarrollo de sus funciones, es importante distinguir en esta concepción, que no todos los documentos son documentos de archivo, siendo necesario garantizar determinadas características y requisitos de estos llamados documentos archivísticos pues, si bien los documentos contienen datos y forman parte de sistemas de información o de conocimiento más amplios, "una insuficiente dilucidación del término, y del concepto asociado, "documento" puede

conducir a la eliminación de la propiedad fundamental de evidencia en el documento, y de sus valores como responsabilidad y memoria." **(Delgado, 2000)** Poseer la tecnología no equivale a que exista en la organización un sistema de gestión documental y mucho menos a que se utilice en función de gestionar el conocimiento, por lo que "Para conseguir una buena gestión de la información y el conocimiento, las organizaciones deben organizar y conseguir un buen sistema de Gestión Documental. Intentar establecer estrategias o programas de gestión del conocimiento sin tener esto resuelto, es como iniciar una reforma con la casa "sin barrer"; lo más probable es que el resultado más visible sea que "salga mucho polvo". **(Bustelo, 2000).**

La tecnología posee la capacidad de difundir información de manera rápida y en grandes volúmenes cuando se utiliza un medio electrónico, por lo que se necesita de transparencia como evidencia de la administración. Para permitir que esta visión sea una realidad, tenemos que construir una cultura que no sólo entienda el manejo de la información y sus valores sino también el papel que le corresponderá desempeñar a cada ciudadano en la adecuada gestión del mismo. En la actualidad el éxito de las organizaciones radica en reconocer que podemos compartir, aprender y colaborar con otros, cuando gestionamos eficientemente la información que disponemos.

En la norma ISO 15489-1:2001 se plantea que la gestión documental es el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

Se reconoce en esta propia norma que la gestión de documentos en una organización incluye:

- a) Establecimiento de políticas y normas.
- b) La asignación de responsabilidades y autoridades.
- c) El establecimiento y la promulgación de procedimientos y directrices.
- d) Proporciona una amplia gama de servicios relacionados con la gestión y el uso de registros.
- e) Diseño, implementación y administración de sistemas especializados de gestión de registros.
- f) La integración de la gestión de documentos en los sistemas y procesos.

La llamada teoría de los valores de Schellenberg, generó grandes problemas en la forma de concebir la archivística, emergiendo la dicotomía de record/archive, Actualmente en la literatura podemos encontrar el término de documento de archivo como documento archivístico, record, registro, archive, donde dependiendo del autor o la escuela se refiere a una u otra cuestión , generalmente cuando se traduce del inglés a español el término record se traduce como registro y no como documento de archivo, creando varios problemas de interpretación. Este asunto no es solo cuestión de traducción terminológica sino de diferencias en la manera de concebir un fenómeno, que puede estar dado fundamentalmente por

diferencias socioculturales y de tradiciones. Resulta trascendental esclarecer que el documento de archivo no es llamado así porque está depositado en un archivo, sino porque necesita un determinado tipo de tratamiento o gestión asociado a su funcionalidad, porque necesita mantener su veracidad, confiabilidad y autenticidad.

El énfasis en la naturaleza de los documentos archivísticos es puesto sobre su carácter evidencial, transaccional y contextual, “rechazando abiertamente aquellas definiciones de documentos archivísticos que se basan en su contenido de materia o valor informacional.” (Mena, 2006). Este documento archivístico posee determinadas características que lo distinguen y tipifican, debe reflejar correctamente lo que se comunicó o decidió o la medida que se adoptó, satisfacer las necesidades de la organización a la que está vinculada y poder utilizarse para rendir cuentas.

Todas estas reflexiones son de gran importancia pues persiguen el propósito de velar por la autenticidad, confiabilidad e integridad del documento electrónico lo que posibilita irrumpir, en gran medida, el fraude y la corrupción que ha acarreado el surgimiento del formato digital.

El caso cubano y para los efectos de esta investigación estudiaremos fundamentalmente el Record, es decir planteándolo en primer lugar como evidencia de actos y transacciones, asociándolo con la función, atendiendo la terminología utilizada en la legislación cubana, fundamentalmente los archivos de gestión, independientemente del soporte en que se registre siempre que puedan ser evidencia veraz de dichos actos, sin despojarnos del aumento creciente de las tecnologías de la información resaltando que su uso no altera las bases de la naturaleza y el propósito del documento archivístico: documentar que una transacción (o acto) ha ocurrido.

En las Bases para la introducción de la Gestión del conocimiento en Cuba, se define la Gestión del conocimiento como “un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el recurso humano y el conocimiento que estos poseen y aportan a la organización” y se aborda cómo aprovechar el conocimiento estructurado de la organización, mediante la organización y reutilización de la información generada en la propia institución: informes internos, patentes, artículos, presentaciones en congresos, es decir, el “flujo ascendente” de la organización. Se plantea que tan importante es conservar estos documentos y hacerlos accesibles en el futuro, como disponer de un cuerpo normativo que garantice estabilidad en los métodos de producción de la documentación mencionada, para hacer recuperable no sólo el documento. (CITMA, 2002.)

En esta definición se hace difícil separar la gestión de la información de la Gestión del Conocimiento, ambas se consideran componentes de un mismo sistema, porque el conocimiento puede gestionarse sólo cuando se ha hecho explícito, de

modo que pueda procesarse, organizarse y diseminarse independientemente del soporte o formato en que se plasma la información.

El modelo presentado por Bustelo y Amarilla para la Gestión del Conocimiento logra conectar la gestión de la documentación, relacionándola estrechamente con la Gestión de Información y argumenta en este tránsito como un escalón superior de la gestión del conocimiento, esta propuesta se basa en gran parte, en gestionar adecuadamente la información mediante la documentación constituyendo el paso previo, que cualquier organización debería dar antes de tratar de implantar un sistema de Gestión del conocimiento.

Aprueba **(Duranti, 2001, citado por Mena, 2006)** que "La necesidad de las organizaciones de realizar sus actuaciones a través de documentos en los cuáles puedan confiar, y de la sociedad de preservar estos como forma de "mantenerse, protegerse y perpetuarse", no se ha modificado con la aparición de nuevos tipos de soporte para el registro de la información". Anteriormente se planteaba que el desarrollo tecnológico generaba ventajas para el manejo de los documentos, pero también ha permitido el surgimiento de nuevos soportes y formatos, es en este ámbito es donde nace el documento electrónico cuyo advenimiento ha impuesto a los profesionales de la archivística un replanteamiento de teorías y formas de actuación existentes desde antaño. De este modo, el análisis de los criterios de integridad y autenticidad de los documentos electrónicos como parte de su función probatoria de las actividades desarrolladas por las instituciones, ha dado lugar a diversas investigaciones efectuadas por especialistas en el tema.

Aisladamente algunos autores en nuestro país han trabajado de alguna manera la relación existente entre la gestión documental y gestión del conocimiento entre estos se destacan: Mena Mugica (2002) que plantea que la gestión del conocimiento es un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas y Ponjuan Dante, G. (2005) en " Gestión Documental, gestión de la información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias." En Revista Ciencias de la Información Vol 36.

En revisión efectuada en el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente se identificó los temas aprobados para tesis doctorales que trabajan de algún modo el problema planteado, ellos son:

- ❖ 2004, Félix Oscar Fernández Peña, " Mecanismos de gestión documental para la gestión del conocimiento". ISPJAE, La Habana.
- ❖ 2004, Javier Pérez Capdevila, " La Era del Conocimiento (LIBRO). Delegación Territorial CITMA, Guantánamo.
- ❖ 2005, Sara Margarita Artilles Visbal, "Modelo de sistema de Información y Conocimiento, para la Empresa Cubana en perfeccionamiento", GECYT, Ciudad de La Habana.
- ❖ 2005, Guillermo Matos Morales, " Metodología para el desarrollo de un sistema de gestión del conocimiento", Santiago de Cuba, Universidad de Oriente.

- ❖ 2007, José Miguel Borroto Molina, " La Gestión del conocimiento en las Instituciones del Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica en Cuba," CIGEST, Matanza.
- ❖ 2007, Magda León Santos, " Diseño metodológico para la medición del conocimiento en organizaciones de información cubanas", Universidad de La Habana.
- ❖ 2007, Odalis Bouza Betancourt, " La gestión del conocimiento y la vigilancia tecnológica para la inteligencia corporativa de la organización", Camaguey.
- ❖ 2007, Irma Campillo Torres, " La gestión documental en las organizaciones empresariales cubanas", Camaguey.

Así mismo consta en la base de datos de la Dirección de Ciencias del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, dentro de las tesis doctorales defendidas:

- ❖ 2006, María Aurora Soto Balbón, " Modelación de la gestión del conocimiento para las organizaciones cubanas a través de los portales de información", Dr. en Ciencias de la Información.
- ❖ 2006, Rosendo Moreno Rodríguez, " Metodología de desarrollo de sistema para la gestión de la información y el conocimiento sobre materiales de uso industrial."

Al analizar los estudios que abordan la relación existente entre la gestión documental y la gestión del conocimiento, se aprecia un incipiente grado de madurez, aún considerando a estos autores como precursores en desarrollar estas concepciones teóricas, esbozando alguna de las aristas de estos grandes procesos, pero que continúan siendo esfuerzos dispersos que no aportan herramientas o soluciones integrales que favorezcan la introducción de la Gestión del Conocimiento en las organizaciones, concebida desde la gestión documental. Mediante el análisis de estos estudios efectuados por los investigadores cubanos se concluye que, en las organizaciones cubanas no existe:

- ❖ Una correcta identificación del papel de la gestión documental para asegurar una eficaz gestión del conocimiento en el ámbito organizacional.

Una insuficiente definición de estas teorías para las organizaciones cubanas.

- ❖ Se ignora la interrelación documentos, información, conocimiento.
- ❖ Incipiente implementación de proyectos relacionados con estas actividades.
- ❖ Insuficientes herramientas que permitan medir el grado de interdependencia e impacto de la Gestión Documental y Gestión del Conocimiento.
- ❖ Instrumentos que permitan el manejo de documentos en soporte electrónico y garanticen la veracidad, autenticidad y confiabilidad de los mismos.

- ❖ Falta de homogenización en la implantación de los sistemas de Gestión Documental entre los diferentes Organismos de la Administración Central del Estados del país.

Se reconoce además en estos estudios que las causas anteriormente citadas provocan, entre otros, los siguientes conflictos:

- ❖ Duplicación de recursos de todo tipo: (esfuerzos, tiempo, dinero).
- ❖ Pérdidas de grandes cantidades de documentos, información y conocimientos.
- ❖ No se conciben los valores de los documentos para el proceso de gestión.
- ❖ Desatención de las exigencias de la colaboración interpersonal e interinstitucional.
- ❖ Dificultades para reconocer qué atesora en la organización.
- ❖ Dificultades para reconocer quién sabe y qué sabe en la organización.
- ❖ Dificultades para socializar y compartir el conocimiento.
- ❖ Dificultades para el manejo de documentos en soporte electrónico que garantice la veracidad, autenticidad y confiabilidad como parte del quehacer de las organizaciones.
- ❖ Garantías de transparencia administrativa y la capacidad de rendición de cuentas de las administraciones en el medio electrónico, así como la incapacidad de los recursos humanos para enfrentar estos problemas.

CONCLUSIONES.

Después de analizar el marco conceptual en que actúa la gestión documental podemos concluir que:

1. Es esencial gestionar conocimiento y la información en las organizaciones desde el propio proceso de creación de los documentos archivísticos.
2. Los documentos archivísticos son evidencia o testimonio de los actos y transacciones de la sociedad, por lo que es trascendental mantener sus cualidades de veracidad, confiabilidad y autenticidad.
3. Las investigaciones realizadas no aportan soluciones que propicien gestionar el conocimiento concebido desde la gestión documental, constituyen esfuerzos superficiales y dispersos en la determinación del impacto de un proceso sobre el otro y su complementación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Agencia de Información para el Desarrollo, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, República de Cuba. Bases para la Introducción de la Gestión del Conocimiento en Cuba. Ciudad de La Habana, mayo 2002.
2. Artilles Visbal, Sara Margarita. Modelo de sistema de Información y Conocimiento, para la Empresa Cubana en perfeccionamiento. GECYT. Ciudad de La Habana.
3. Borroto Molina, José Miguel. La Gestión del conocimiento en las Instituciones del Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica en Cuba. CIGEST. Matanza.
4. Bustelo Ruesta, Carlota. Gestión documental en las empresas: una aproximación Práctica.

5. Delgado Gómez, Alejandro. La indeterminación de la traducción archivística VII Jornadas Españolas de Documentación. Bilbao. Fesabid. 2000.
6. Dollar, C.M. Archival theory and information technologies: the impact of information technologies on archival principles and methods. University of Macerata Press. P.47. 1992.
7. Duranti, L., T. Eastwood, and H. MacNeil, Preservation of the integrity of electronic records. 2002, Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2002 172 p.
8. Duranti, L. y K. Thibodeau, The InterPARES international research project. Information Management Journal 2001. 35(1): p. 44-50.
9. Fernández Peña, Felix Oscar. Mecanismos de gestión documental para la gestión del conocimiento. ISPJAE. La Habana.
10. León Santos, Magda. Diseño metodológico para la medición del conocimiento en organizaciones de información cubanas. Universidad de La Habana.
11. Matos Morales, Guillermo. Metodología para el desarrollo de un sistema de gestión del conocimiento. Santiago de Cuba. Universidad de Oriente.
12. Mena Mugica, Mayra M. INFO 2002 La gestión del conocimiento: un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas. Facultad de Comunicación. 2002.
13. Mena Mugica, Mayra M. La Gestión Documental y la Archivística. 2006.
14. Ponjuan Dante, G. Gestión Documental, gestión de la información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. **Ciencias de la Información** 2005. 23 p.
15. Schellenberg, T., Los archivos modernos: principios y técnicas. 1958, La Habana: Imprenta del Archivo Nacional. 358 p.