



II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU

Salamanca 8 y 9 de noviembre de 2007

Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento

Julio Alonso Arévalo

alar@usal.es

Universidad de Salamanca

Facultad de Traducción y Documentación

Resumen:

La información es objeto de mercadeo, se compra y se vende, y puede proporcionar a aquellos que la poseen unos beneficios reales y efectivos. Esta evidencia es tan evidente que los líderes de las principales empresas han diseñado políticas para gestionar este recurso en beneficio de los intereses de su entidad. Sin embargo, en ocasiones también confundidos ante esta situación, simplifican la gestión de la información con la simple incorporación de tecnologías de la información de última generación, que si bien tienen una importancia fundamental como herramientas para la gestión de la información en si misma sólo pueden considerarse un soporte para dar cobertura a la Gestión de al información.

Descriptores: Gestión de la información/ Gestión del Conocimiento/ Gestión de contenidos/ Sistemas de información/ Empresas

Abstract:

Information is an object of marketing, it is bought and sold, and it can provide, to those who own it, some actual and effective profits. This evidence is so obvious that the major companies leaders have designed policies to manage this resource in the interests of their company. However, sometimes also confused because of this situation, they simplify the information management with the mere addition of information technology of the last generation which, although having fundamental importance as tools for the very information management, the can only be seen as a support to cover that management of the information.

Keywords: Information management/ Knowledge management/ Information Systems / Business/ Content management

"La información es una cosa bastante intangible, no es posible verla, oírla o sentirla. Estamos informados acerca de una materia si nuestro estado de conocimiento de aquélla se transforma de alguna manera"

F.W. Lancaster

La Sociedad de la Información

La sociedad de la información es aquella que basa su estructura de relaciones económicas, políticas, sociales y de ocio en los sistemas y redes de telecomunicaciones; estos cambios que en un principio afectaban a aquellos sectores más implicados directamente en el campo de la información, hoy por hoy se han hecho extensibles a cualquiera de las actividades profesionales sin ninguna excepción; La envergadura de esta nueva dimensión ha llevado a una implicación de los gobiernos de todos los países y a todas las escalas a promover y propiciar la constitución de redes de información que garanticen el acceso efectivo de los ciudadanos a las mismas¹

Esta nueva situación esta propiciando un cambio desde una sociedad que basaba su riqueza en la producción de bienes de consumo a otra cuya base de riqueza es la gestión de la información y el conocimiento; todo esto conlleva la utilización de nuevos enfoques en la solución de problemas y procesos que servirán para mejorar nuestra vida cotidiana². Se trataría fundamentalmente de un nuevo paradigma de desarrollo cuya base de riqueza en el conocimiento



¹ Abadal i Falgueras, Ernest "Sistemas y servicios de información digital". Gijón: Trea, 2001

² Enciso Carvajal, B., "La biblioteca: bibliosistemática e información". *Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes*, 1996. <http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/ecm/23783841966060618187791/>

De esta manera los sistemas de producción han ido adquiriendo un creciente interés por la gestión del conocimiento, pues la adecuada administración del capital intelectual de una organización es el elemento que puede propiciar una ventaja competitiva respecto a otras entidades concurrentes. Siendo las personas las generadoras de este activo, y por lo tanto un componente esencial en la Gestión del Conocimiento³.

Internet -el símbolo más significativo de esta nueva etapa del desarrollo humano- facilita a millones de personas obtener información desde cualquier parte del mundo, enlazada a la red.

Información, Sistemas y Sistemas de Información

Las definiciones son útiles, siempre y cuando ayuden a la mejor comprensión de los conceptos. El **término información** -de forma genérica- se definiría como el mensaje que genera un emisor destinado a un receptor en un sistema de comunicación en un soporte perdurable

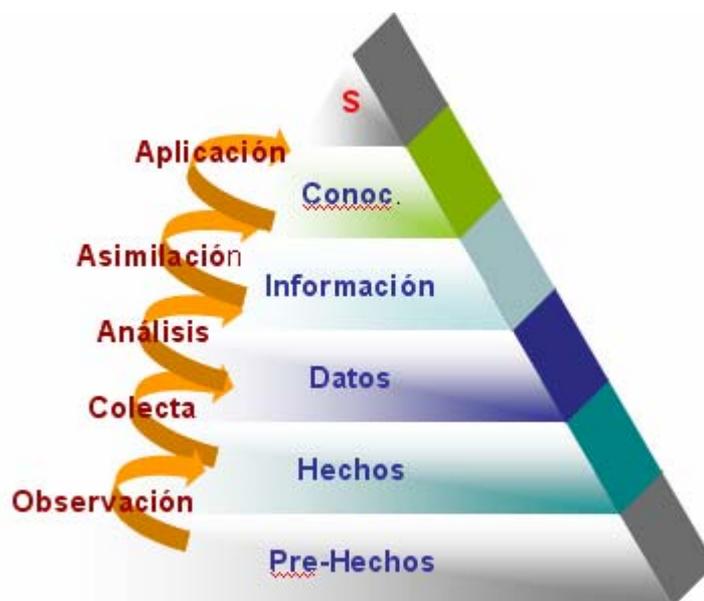
Cabe puntualizar que al hablar de información nos referimos al fenómeno de una producción (el autor y su obra): un mercado (editores y distribuidores); su organización, almacenamiento, así como a la difusión y recuperación

Antes de proseguir sería conveniente diferenciar entre datos, información y conocimiento

- **Datos**. Se trataría de una medición objetiva
- **Información**. Conjunto de datos relacionados e interpretados
- **Conocimiento**. Conjunto de información desarrollada, que permite prever y planificar

Entre ellos se establecería un sistema jerárquico como sigue en la figura

³ Castañeda Pérez, M. and Pérez Rodríguez, Y., "Aspectos teórico-conceptuales sobre las redes y las comunidades virtuales de conocimiento ". *ACIMED*, Vol. 13, No. 6, 2005.
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci020605.htm



Cualquiera conjunto de información forma parte de un sistema, en el que interactúan individuos, información y los correspondientes procesos para generar un valor añadido a la misma.

La **Teoría General de Sistemas** ha contribuido al estudio de los sistemas que son considerados como organizaciones, en los que existen una serie de elementos y fenómenos que se relacionan entre sí, orientados a la consecución de un fin específico.

Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados. El mínimo de elementos es de dos y cada uno de los elementos del sistema se conecta con cada uno de los otros elementos directa o indirectamente (Ackoff, 1971: 662-664)

Todo sistema, además, desarrolla una jerarquía de valores preferenciales que determinan su cauce hacia determinados estados, y con ellos se identifican sus objetivos, propósitos o metas

El **Sistema de Información (SI)** puede ser definido como una colección de personas, procedimientos y equipos diseñados, contruidos, operados y mantenidos para recoger, registrar, procesar, almacenar, recuperar y visualizar información⁴

⁴ Ros García, J., "Auge de los sistemas de Información y Documentación en las organizaciones". *Cuadernos de documentación multimedia*, Vol. 2, 1993. URL: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num2/jros.html> [consultado el 28 09 de 2006]



Las tareas fundamentales de un sistema de información se pueden concretar básicamente en tres procesos:

- Recibe datos (información).
- Actúa sobre ellos y genera nueva información (información sobre información)
- Difusión de información

Por otra parte el sistema de información en las organizaciones tiene como **objetivos**:

1. *Proporcionar información* que ayude a las personas encargadas de tomar decisiones, a que éstas sean las mejores;
2. Intenta investigar cada problema de decisión en su verdadera complejidad, delimitando los *factores importantes que influyen en la decisión*, y eliminando aquellos que no lo son
3. Hace uso de *conocimientos y métodos de muchas disciplinas* y de campos diferentes

Los **elementos que constituyen el sistema de información documental** serían: La propia información materializada en diferentes soportes; el personal profesional y operativo que se constituye en enlace entre materiales documentales y usuario y en intérprete de sus particulares intereses; las instalaciones; los recursos financieros y el equipo que hacen posible la transferencia de la información. Estos elementos pueden considerarse a nivel interno; hacia afuera tenemos a los proveedores o editores, a las autoridades de las que depende el servicio de información. Y por último, el elemento más importante o razón de ser del sistema: el usuario, alrededor de quien se centran objetivos y actividades⁵. Del funcionamiento óptimo de la estructura depende en gran medida que se logren los objetivos asignados al sistema. Pero, ni elementos ni estructura son suficientes para un funcionamiento adecuado; se requieren mecanismos de control y evaluación que se retroalimentan a los objetivos y a las políticas

⁵ Enciso, Berta op. Cit.

Gestión del conocimiento, Gestión de la información y Gestión de contenidos

Por primera vez en la historia de la civilización un bien intangible como es la información es capaz de generar resultados visibles y objetivos para una organización. La información es objeto de mercadeo, se compra y se vende, y puede proporcionar a aquellos que la poseen unos beneficios reales y efectivos. Esta evidencia es tan patente que los líderes de las principales empresas han diseñado políticas para gestionar este recurso en beneficio de los intereses de su entidad. Sin embargo, en ocasiones también confundidos ante esta situación, simplifican la gestión de la información con la simple incorporación de tecnologías de la información de última generación, que si bien tienen una importancia fundamental como herramientas para la gestión de la información en sí misma sólo pueden considerarse un soporte para dar cobertura a la Gestión de la información.

Por otra parte es frecuente la utilización de los términos “Gestión de la información”, “Gestión del conocimiento” y “Gestión de contenidos”⁶, como si fueran la misma cosa, aunque realmente son tres conceptos diferentes; aunque es difícil a veces diferenciar los matices

- *Gestión del conocimiento* vendría a ser el nivel superior, y estaría relacionado con las políticas de información, y además implicaría su asimilación por parte de los individuos que operan en la institución
- *Gestión de la información* Se trataría de la explotación de la información para la consecución de los objetivos de la entidad. Su creación, adquisición, procesamiento y difusión
- *Gestión de contenidos*. Serie de acciones y destrezas profesionales que permite la creación y administración de contenidos

Gestión del Conocimiento

La adecuada gestión del capital intelectual en cualquier entidad pública o privada se ha convertido en un elemento casi indispensable para generar ventajas competitivas en un mercado de exigencias crecientes⁷.

⁶ Bustelo Ruesta, Carlota and Garcia Morales, Elisa. Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones. " El profesional de la Información". vol. 12, n. 2001 (10), pp. 4-7. URL http://eprints.rclis.org/archive/00010845/01/EPI_v.10_n12_2001.pdf [Consultado el 30 de octubre de 2007]

⁷ León Santos, M., Castañeda Vega, D., and Sánchez Alfonso, I., " La gestión del conocimiento en las organizaciones de información: procesos y métodos para medir," *ACIMED*, Vol. 15, No. 3, 2007. URL:

La importancia de este recurso permitirá a la organización reducir la incertidumbre y reaccionar mejor ante los cambios del entorno; así como elevar su cultura como entidad apoyándose en el uso de información⁸ Uno de los factores básicos de competitividad es la innovación, y parece evidente que innovación e información van intrínsecamente unidas, ya que cualquier entidad que quiera sobrevivir tendrá que incorporar de manera rápida las innovaciones que se producen en su entorno, y eso sólo será posible si dispone de unos canales de información efectivos.

En primer lugar habría que preguntarse ¿Que es el conocimiento? De una manera muy simple es aquello que nos posibilita poder comprender nuestro entorno y poder actuar sobre él⁹. Y consecuentemente la Gestión del Conocimiento serían las acciones encaminadas a optimizar este recurso. El conocimiento es una amalgama de información, valores, conocimiento de contexto y experiencias que acumulan las personas en el desarrollo de sus tareas, y que sirven para acometer nuevas experiencias¹⁰

El activo más importante de la gestión del conocimiento son las personas, que son quienes generan y acumulan ese conocimiento a partir de sus experiencias personales, y que son el elemento más importante para la institución.

Un aspecto determinante para crecer es compartir ese conocimiento a través de la creación de grupos de interés. Sea dentro (endógeno) o fuera de la organización (exógeno) conformando comunidades de conocimiento, surgidas para potenciar, generar, compartir y difundir información. Para convertir el conocimiento individual en colectivo o compartido

La Gestión del Conocimiento permite la definición e implantación de soluciones y estrategias que posibiliten el aprovechamiento del conocimiento de las personas, así como el generado por la actividad de la organización

El conocimiento tiene unas pautas de comportamiento propias tales como que

http://eprints.rclis.org/archive/00009750/01/La_gestion_del_conocimiento_en_las_organizaciones_de_informacion.pdf [Consultado el 2 de noviembre de 2007]

⁸ Rodríguez Salas, Karla. Gestión de la información en las Organizaciones. "Boletín de biblioteca (Universidad nacional de Costa Rica)". vol. 2002), pp. <http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/2002/GESTI.pdf> [Consultado el 2 de noviembre de 2007]

⁹ Canals. Agustí . La gestión del conocimiento. "UOC". vol. 2003), pp. <http://www.uoc.edu/dt/20251/> [Consultado el 2 de noviembre de 2007]

¹⁰ Canals. Agustí . De la Gestión de la Información a la Gestión del Conocimiento. "Jornada de Documentación La Gestión del Conocimiento en Centros de Documentación". vol. 2005), pp. <http://www.jornadasdocumentacion.org/descargas/Mesa%20redonda-Agust%C3%AD%20Canals.pdf> [Consultado el 4 de noviembre de 2007]

- Su consumo aumenta su producción
- No se agota con el uso
- Es más preciso a medida que se utiliza¹¹

Pues a partir de conocimiento desarrollado o adquirido puede generarse nuevo conocimiento que posibilitará resultados positivos para la organización (Retroalimentación). Siendo la materia prima para la innovación y planificación, posibilitando una visión más clara ante la incertidumbre de escenarios futuros y pudiendo convertirse ideas en productos y servicios.¹²

Por ello uno de las preocupaciones de las principales empresas en la retención de este conocimiento tanto individual como colectivo en beneficio de los intereses de la organización, ya que se considera que el conocimiento generado por un individuo en el desarrollo de sus tareas es un activo que pertenece a la entidad y no a las personas. Para poder desarrollar una adecuada gestión del conocimiento es necesario establecer una buena gestión de la información.

Gestión de la información

La finalidad de la Gestión de la información es ofrecer mecanismos que permitieran a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización¹³. En términos perfectamente entendibles sería conseguir la información adecuada, para la persona que lo necesita, en el momento que lo necesita, al mejor precio posible para toma la mejor de las decisiones.

En el momento actual parece indiscutible que el éxito de la empresa no dependerá únicamente de cómo maneje sus activos materiales, si no también de la gestión de los recursos de información. La importancia de este recurso es tal que algunos autores estiman que las organizaciones deben ser consideradas como sistemas de información.

Es frecuente confundir un sistema de información con la tecnología que lo soporta. Las Tecnologías de la información han supuesto una auténtica revolución en la capacidad de manejo de los recursos de información, permitiendo un rápido y eficiente

¹¹ Castañeda Pérez, M. and Pérez Rodríguez, Y., op. Cit 5

¹² León Santos, Magda, Castañeda Vega, Dunieska, and Sánchez Alfonso, Ingrid. La gestión del conocimiento en las organizaciones de información: procesos y métodos para medir. "ACIMED". vol. 15, n. 3 (2007), pp. http://eprints.rclis.org/archive/00009750/01/La_gestion_del_conocimiento_en_las_organizaciones_de_informacion.pdf [Consultado el 2 de noviembre de 2007]

¹³ Morales Flores, Elusa. La gestión y los gestores de la información. "Bibliodocencia". vol. 4, n. 4 (2004), pp. http://www.bibliodocencia.com/4/4_6.pdf [Consultado el 2 de noviembre de 2007]

proceso de adquisición, enriquecimiento y acceso a la misma, aunque nunca hay que olvidar que un Sistema de Gestión de Información va más allá de las propias herramientas utilizadas.

El Sistema de Gestión de Información es el encargado de seleccionar, procesar y distribuir la información procedente de los ámbitos interno, externo y corporativo.

- Información interna. La producida en la actividad cotidiana de la institución
- Información externa. La adquirida por la institución para disponer de información sobre los temas de su interés
- Información corporativa o pública. La que la institución emite al exterior

Las funciones de la Gestión Información abarcarían desde¹⁴:

1. - Determinar las necesidades de información en correspondencia a sus funciones y actividades
2. – Mejora de los canales de comunicación y acceso a la información
3. – Mejora de los procesos informativos
4. – Empleo eficiente de los recursos

En este contexto, la información es considerada un recurso, un producto y un activo

- La información como activo tiene un coste y debe tener un rendimiento
- La información como producto deberá tener unas exigencias de calidad
- La información como activo implica que la organización se preocupe por poseerla, gestionarla y utilizarla

Gestión de contenidos

En este modelo de Gestión del conocimiento adquiere una importancia fundamental la evolución hacia la gestión de contenidos; es decir la gestión de documentos y datos tanto internos como externos. La gestión de contenidos sería esa

¹⁴ Moreno González, Nancy and Rodríguez Gonzalez, Fermín Orestes. La gestión de la información como base a la gestión del conocimiento y del aprendizaje en las organizaciones en las universidades. "Educación Superior (Universidad de la Habana)". vol. 2, n. 2002), http://www.dict.uh.cu/Revistas/Educ_Sup/022002/Art030202.pdf [Consultado el 2 de noviembre de 2007]

serie de acciones y destrezas profesionales que permite la creación y administración de contenidos.

Se tratarían de incorporar nuevos valores a los productos y servicios de información, así como una difusión bien dirigida

- Descripción e Indización
- Almacenamiento y recuperación
- Actividades de difusión

Los flujos de información

Una vez constituida la arquitectura física y los contenidos de la red, uno de los principales problemas es el establecimiento de los flujos de información, es decir la difusión y canalización del conocimiento a través de los canales de información más fiables, seguros y adecuadas. La efectividad de la Gestión de la información dependerá en buena parte establecida en función de la adecuación de los flujos de información¹⁵. Tendremos que identificar los nodos en los que el dato se convierte en información, de la información en conocimiento y el conocimiento en decisiones

Será necesario establecer cuales son los niveles de acceso a la información, identificar los puntos en los que debe difundirse, la protección y fiabilidad de los datos, así como los medios y formas a utilizar.

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una institución. Entre los aspectos que se van a considerar está la determinación de los siguientes:

- **Entrada de Información:** Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. El sistema deberá de considerar cual es el más ágil, fiable y seguro de los canales de entrada de datos.

- **Almacenamiento de información:** El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes, ya que a través de ésta el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos

¹⁵ Rodríguez Piña, Ramón A. and Aguilera Pérez, Yendris. Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones. "ACIMED". vol. 16, n. 4 (2007)
http://eprints.rclis.org/archive/00011853/01/03-Propuesta_metodol%C3%B3gica_para_el_an%C3%A1lisis_del_flujograma.pdf [Consultado el 2 de noviembre de 2007]

- **Procesamiento de Información:** Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene (Valor añadido)

- **Salida de Información:** La salida es la capacidad de un Sistema de Información para difundir la información procesada a los agentes que la necesiten en un momento dado en su tarea de toma de decisiones.

Para determinar los mejores canales de información se hará una **planificación** teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Determinación de la existencia de una necesidad.
- Precisar el tipo de información que se necesita.
- Identificar las salidas de cada proceso
- Los usuarios de cada salida
- Los requerimientos de información de cada uno
- Selección de las posibles fuentes de abastecimiento
- Identificación y perfeccionamiento de los flujos de información
- Revisar posibles alternativas

El último estadio es elaborar un diagrama de flujo en el que tengamos en cuenta:

- Los agentes de la acción o nodos. Personas o grupos de personas que tienen un objetivo común
- Vínculos. Las relaciones existentes entre nodos, estos se expresan con líneas
- Flujos Indican la dirección del vínculo. Si es unidireccional o bidireccional

BIBLIOGRAFIA

Aja Quiroga, Lourdes. **Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones**. "ACIMED". vol. 10, n. 5 (2002), pp. <http://eprints.rclis.org/archive/00001841/01/gestion.pdf>

Artiles Visbal, Sara and Espinosa Viñet, Regino. **Gestión del conocimiento y capital intelectual**. "Info: Congreso Internacional de Información". vol. 5, n. 2004), pp. <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2004/Ponencias/112.pdf>

Bustelo, Carlota. **Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones**. "El profesional de la información". vol. 15, n. 1 (2006), pp. <http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/media/9cxkygrtl671tmvrmeg/contributions/a/j/7/3/aj73wdrjq9xucrd.pdf>

Bustelo Ruesta, Carlota. **Documentos, procesos y flujos de información en los nuevos modelos de negocio**. "Jornadas de Gestión de la Información". vol. 3, n. 2003), pp. <http://www.inforarea.es/Documentos/SEDIC2001.pdf>

Bustelo Ruesta, Carlota. **Gestión de recursos informativos y documentales desde una perspectiva global de gestión del conocimiento**. "Jornadas de Documentación de los Consejos Económicos y Sociales Españoles". vol. 2, n. 2004), pp. <http://www.ces-galicia.org/jornadas/j2/1.ppt>

Bustelo Ruesta, Carlota. **Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas: estado del arte 2002 y perspectivas para 2003**. "El profesional de la información". vol. 12, n. 2 (2003), pp. [http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/\(j50ltv55nlwsbvul1bndbgmb\)/app/home/journal.asp?referrer=parent&backto=homemainpublications,1,1;](http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/(j50ltv55nlwsbvul1bndbgmb)/app/home/journal.asp?referrer=parent&backto=homemainpublications,1,1;)

Bustelo Ruesta, Carlota. **Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas: estado del arte 2002 y perspectivas para 2003**. "El Profesional de la Información". vol. 12, n. 2 (2003), pp. 118-120. http://www.inforarea.es/Documentos/IWE_estado_arte.pdf

Bustelo Ruesta, Carlota. **implantación de un sistema de gestión de la información : Superintendencia General de Valores de Costa Rica**. "Jornadas sobre Gestión del Conocimiento en las Organizaciones". vol. 99), pp. <http://www.inforarea.es/Documentos/sugeval.pdf>

Bustelo Ruesta, Carlota. **¿Cómo abordar la estrategia de información en las empresas?** "GALICIATIC: Servicios de información empresarial". vol. 2003), pp. <http://www.inforarea.es/documentos/GALICIATIC.pdf>

Bustelo Ruesta, Carlota. **¿Cómo abordar la estrategia de información en las empresas?** :

participación en la sesión Servicios de información empresarial. "GALICIATIC: Servicios de información empresarial". vol. 2003), pp. <http://www.inforarea.es/documentos/GALICIATIC.pdf>

Bustelo Ruesta, Carlota and Garcia Morales, Elisa. **Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones.** "El profesional de la Información". vol. 12, n. 2001 (10), pp. 4-7. http://eprints.rclis.org/archive/00010845/01/EPI_v.10_n12_2001.pdf

Canals. Agustí . **De la Gestión de la Información a la Gestión del Conocimiento.** "Jornada de Documentación La Gestión del Conocimiento en Centros de Documentación". vol. 2005), pp. <http://www.jornadasdocumentacion.org/descargas/Mesa%20redonda-Agust%C3%AD%20Canals.pdf>

Canals. Agustí . **La gestión del conocimiento.** "UOC". vol. 2003), pp. <http://www.uoc.edu/dt/20251/>

Domenico, Adriana Di, De Bona, Graciela Susana, and Fernández, Oscar Alberto. **La inteligencia en acción: Gestionar por el conocimiento** . "Biblios". vol. 4, n. 15 (2003), pp. <http://www.bibliosperu.com/sitio.shtml?apc=Aai-295&s=A&e=a>

Eíto Brun, Ricardo. **El contexto de la información. Herramientas y útiles para el proceso de auditoría** . "El profesional de la información". vol. 12, n. 4 (2003), pp. [http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/\(j50ltv55nlwsbvul1bndbgmb\)/app/home/journal.asp?referrer=parent&backto=homemainpublications.1,1;](http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/(j50ltv55nlwsbvul1bndbgmb)/app/home/journal.asp?referrer=parent&backto=homemainpublications.1,1;)

Espinoza, Heisbell Elizabeth. **Gestión de la información engranaje estratégico para la gestión del conocimiento** . "intempres". vol. 15, n. 2006), pp. <http://www.bnv.bib.ve/pdf/GestionHeisbellEspinoza.pdf>

Esteban Navarro, Miguel Ángel. **La Gestión del Conocimiento en las Universidades.** "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 9, n. 2005), pp. http://www.fesabid.org/madrid2005/descargas/presentaciones/comunicaciones/esteban_miguel.pps

García Marco, Javier. **Inteligencia competitiva y la gestión del conocimiento, horizontes de la información y la documentación en la empresa** . "El profesional de la información". vol. 13, n. 2 (2004), pp. [http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/\(j50ltv55nlwsbvul1bndbgmb\)/app/home/journal.asp?referrer=parent&backto=homemainpublications.1,1;](http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/(j50ltv55nlwsbvul1bndbgmb)/app/home/journal.asp?referrer=parent&backto=homemainpublications.1,1;)

Grupo Publidoc-UCM1. **Directrices estratégicas de la investigación en gestión de la información y documentación en el sector público.** "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 10, n. 2007),

Inclán Sánchez, María de. **Actuaciones para la implantación de un sistema de gestión documental corporativa : experiencia del Banco de España.** "Jornadas de Gestión de la Información". vol. 8, n. 2006), pp. http://eprints.rclis.org/archive/00007844/01/Ponencia_2_Maria_Inclan.pdf

Lara Navarra, Pablo y Martínez Usero José Ángel and Gómez Fernández-Cabrera, Jesús. **Administración electrónica: gestión de información + conocimiento. Manual.** "EPrints Complutense". vol. 2006), pp. <http://www.ucm.es/eprints/5629/01/cursoadministracionelectronica.pdf>

León Santos, Magda, Ponjuán Dante, Gloria, and Rodríguez Calvo, Mahyvin. **Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento.** "Acimed". vol. 14, n. 2 (2006), pp. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.htm

León Santos, Magda, Castañeda Vega, Dunieska, and Sánchez Alfonso, Ingrid. **La gestión del conocimiento en las organizaciones de información: procesos y métodos para medir.** "ACIMED". vol. 15, n. 3 (2007), pp. http://eprints.rclis.org/archive/00009750/01/La_gestion_del_conocimiento_en_las_organizaciones_de_informacion.pdf

López Hernández, José. **La gestión de la información en las organizaciones: una disciplina emergente.** "Revista general de información y documentación". vol. 1, n. 2 (91), pp. 7-22. <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/02104210/articulos/DCIN9090110133A.PDF>

Martí Lluçh, Daniel. **Gestionar el conocimiento en empresas y en la administración pública.** "Jornadas Españolas de Documentación". vol. 8, n. 2003), pp. <http://www.fesabid.org/barcelona2003/pdf/Fesabid%20Daniel%20Mart%ED.PDF>

Martínez Usero, José Angel and Lara Navarra, Pablo. **Gestión de información en servicios de administración electrónica.** "E-LIS: E-Prints in Library and Information Science". vol. 2006), pp. <http://eprints.rclis.org/archive/00006921/01/22006-master-upf.pdf>

Martínez Usero, José ngel. **Análisis de los usuarios, contenidos y servicios de los servicios públicos electrónicos.** "Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios". vol. 82 (2006), pp. 11-29. <http://www.aab.es/pdfs/baab82/82a1.pdf>

Martínez Usero, José Ángel and Lara Navarra, Pablo. **Gestión de información en servicios de administración electrónica.** "EPrints Complutense". vol. 2006), <http://www.ucm.es/eprints/5630/01/master-upf.pdf>

Morales Flores, Elusa. **La gestión y los gestores de la información.** "Bibliodocencia". vol. 4, n. 4 (2004), http://www.bibliodocencia.com/4/4_6.pdf

Moreno González, Nancy and Rodríguez Gonzalez, Fermín Orestes. **La gestión de la información como base a la gestión del conocimiento y del aprendizaje en las organizaciones en las universidades.**

"Educación Superior (Universidad de la Habana)". vol. 2, n. 2002),
http://www.dict.uh.cu/Revistas/Educ_Sup/022002/Art030202.pdf

Orozco Silva, Eduardo. **La inteligencia empresarial en el entorno conceptual de la gestión del conocimiento**. "Biblioteca Virtual en Ciencias de la Salud". vol. 1, n. 2006),
http://sabus.usal.es/site%20med/descargas/orozco_conf_usal.pdf

Pérez-Montoro Gutiérrez, Mario. **El documento como dato, conocimiento e información**. "Tradumática". vol. 2 (2003), pp. <http://www.fti.uab.es/tradumatica/revista/mapa/mapa.htm>

Rodríguez Piña, Ramón A. and Aguilera Pérez, Yendris. **Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones**. "ACIMED". vol. 16, n. 4 (2007), pp.
http://eprints.rclis.org/archive/00011853/01/03-Propuesta_metodol%C3%B3gica_para_el_an%C3%A1lisis_del_flujograma.pdf

Rodríguez Salas, Karla. **Gestión de la información en las Organizaciones**. "Boletín de biblioteca (Universidad nacional de Costa Rica)". vol. 2002), pp.
<http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/2002/GESTI.pdf>

Rojas Mesa, Yuniel. **De la gestión de información a la gestión del conocimiento**. "Acimed". vol. 14, n. 1 (2006), pp. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci02106.htm

Ros Garcia, Maria de Rosario. **El gestor de la información, el gestor de marketing y el gestor del conocimiento**. "Documentación de las ciencias de la información". vol. 29, n. 2006), pp.
http://www.ucm.es/BUCM/revistasBUC/portal/modules.php?name=Revistas2_Historico&id=DCIN&num=DCIN050511