



PORTADA

INFORMACIÓN GENERAL

CONSEJO EDITORIAL

ENVÍO DE ORIGINALES

NÚMEROS ANTERIORES

INDEXACIÓN BASES DE DATOS

CREATIVE COMMONS

BÚSQUEDAS

CONTACTO

DENTRO DE C&S

OK



Reseña /

Antonio García Jiménez

Organización y gestión del conocimiento en la comunicación

Trea, Gijón, 2002, 203 p.

Desde que a mediados de los años noventa, la gestión del conocimiento (GC) empezara a cobrar fuerza como herramienta para la mejora de la competitividad de las empresas, han sido muchos los estudios dedicados a examinar los distintos aspectos de esta "nueva disciplina" y, sobre todo, a exponer las grandes ventajas que puede aportar a las organizaciones. Sin embargo, la GC –que tanto tiene que ver con el sentido común de aprovechar adecuadamente todos los conocimientos tácitos y explícitos que se tienen dentro de una organización– no ha sido tenida en cuenta, hasta hace poco, en ámbitos más específicos como pueda ser el de la Comunicación corporativa. Por ello, sorprende encontrarse con este título que invita a adentrarse en las posibilidades que la GC brinda a este tipo de entornos. Su autor, Antonio García Jiménez, doctor en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid y profesor de Documentación Informativa de la Universidad Rey Juan Carlos, sitúa el texto entre dos campos cada vez más estrechamente ligados: Comunicación y Documentación. Partiendo, por tanto, de principios informativos y documentales, el autor hace un recorrido –a través de los siete capítulos de los que consta el libro– por distintas técnicas y disciplinas que, interrelacionadas entre sí, pueden conformar un completo y efectivo sistema de GC en empresas dedicadas a la Comunicación. Tras un capítulo introductorio, el autor expone algunos de los cambios más significativos que ha traído la incorporación de la documentación hipermedia a las organizaciones y, más concretamente, a aquellas que trabajan en Comunicación corporativa. Por una parte, revisa los elementos básicos de un sistema de información y documentación, aludiendo a los nuevos tipos de documentos, la necesidad de adaptar el proceso documental a las características de cada uno de ellos (el autor propone, por ejemplo, un tratamiento documental diferenciado por tipo de discurso empleado), a las funciones del documentalista en gabinetes de comunicación corporativa, a la interacción del usuario con los sistemas de recuperación de información o a la recuperación de información, mencionando temas como la aportación de los metadatos o la utilización de algoritmos. Con respecto a la recuperación de información el autor afirma que "requiere de una superación de la base algorítmica en la que se sustenta para incorporar otras técnicas documentales" (p.29). Defender esto en tiempos de Google -cuyas magníficas capacidades de recuperación se basan en la utilización de complejos algoritmos-, merecería alguna explicación más. Asimismo, este capítulo destaca el valor de la información y de su adecuada gestión en el contexto de las organizaciones, tomando como puntos de referencia constante la sociedad de la información, la economía de la información y, por supuesto, la institución inteligente. Y es precisamente este último concepto, el de institución inteligente, el que "exige" que la información sea un bien clave para la gestión y para la toma de decisiones. De ahí que el paso subsiguiente a un tradicional sistema de información y documentación sea la implantación de un sistema de GC, tema al que se dedica el capítulo tercero. En él, se presta atención a los elementos constitutivos de un sistema de GC y también a los frenos con los que puede encontrarse. Se puede observar, por ejemplo, que aunque el concepto de GC sea algo abstracto, algo en lo que no todo el mundo confía porque se desconoce cómo se materializa y cómo se lleva a cabo, hay estrategias que sirven precisamente para favorecer los intercambios espontáneos de información. Quizás en este sentido se puede recordar que en muchas ocasiones se ha hecho GC sin denominarlo así, y sin tratar de formalizarlo. El problema se origina cuando, al tratar de estudiar el fenómeno para perfeccionarlo, se hace preciso clasificar actividades, denominar procesos y proponer fórmulas. La conceptualización y la terminología, a veces, no se corresponden exactamente con una realidad mucho más espontánea y más anárquica, aunque marcada muchas veces por la lógica y el sentido común. No faltan en este apartado referencias al capital intelectual y a su medición. No obstante, sí que cabría haber hecho una mención explícita de las actividades de vigilancia tecnológica en las empresas, íntimamente relacionadas con la GC y con las "empresas inteligentes". En los capítulos La organización del conocimiento y El problema de la evaluación se plantean algunas cuestiones críticas sobre las técnicas documentales y los lenguajes empleados para representar el conocimiento. En el primero, se intentan clarificar algunos aspectos relativos al análisis documental de noticias, particular por el tipo de discurso con el que trabaja. En el segundo, se abordan, desde un punto de vista teórico, cuestiones relacionadas con los procesos de evaluación de los "productos" de la representación y organización del conocimiento: lenguajes documentales, sistemas de recuperación de información, etc. El entorno: la comunicación corporativa y el discurso periodístico económico, último capítulo antes de las conclusiones, constituye uno de los pilares básicos de la monografía, al tratar de describir el escenario comunicativo en el que pondrán en marcha los sistemas de GC. El autor hace un amplio repaso por las distintas actividades relacionadas con la documentación en las que intervienen los departamentos de comunicación corporativa, comunicación externa y comunicación de crisis, haciendo hincapié en la tarea que el documentalista debe realizar en cada caso y poniendo de manifiesto cómo el perfil de documentalista de prensa no se circunscribe sólo a los propios medios de comunicación sino también a cualquier empresa cuyas necesidades de comunicación externa le obliguen a conceder entrevistas, a dar ruedas de prensa, a publicar noticias sobre productos, a elaborar memorias de actividad, etc. La obra aporta, por tanto, un acercamiento a un tema novedoso y para ello presenta un panorama actualizado del conocimiento, la información y la documentación en las empresas. No obstante, se trata de una obra revisionista en la que se exponen muy diversas teorías de los distintos temas analizados sin que finalmente se utilicen de cara a la integración de la GC y la Comunicación. No faltan referencias a las tareas documentales en los medios de comunicación, al análisis documental de noticias, a la cercanía del profesional del conocimiento con los periodistas o a la integración de un comunicado interno en un sistema de GC, por poner sólo algunos ejemplos. Sin embargo, la convergencia entre GC y Comunicación no llega a plantearse de una manera clara. El profesional de la Comunicación corporativa encontrará en esta obra un listado de competencias del documentalista en este entorno que podrá serle útil para saber hasta qué punto pueden interactuar en beneficio de estrategias comunicativas perfeccionadas. Asimismo, podrá observar qué

papel puede llegar a desempeñar dentro del sistema de gestión de conocimiento de la organización y cuáles podrían ser sus aportaciones.

Elea GIMÉNEZ TOLEDO
elea@cindoc.csic.es

[arriba](#)