

V JORNADAS DE SOCIOLOGIA DE LA UNLP
PRIMER ENCUENTRO LATINOAMERICANO
DE METODOLOGIA DE LAS CIENCIAS SOCIALES
10 AL 12 DE DICIEMBRE 2008

El desafío de la Biblioteca en la gestión del conocimiento.

Rosa Pisarello, Cristina Ristuccia, Silvia Albornoz, Elisa Dugini

RESUMEN

La sociedad de la información y del conocimiento se caracteriza por trabajar en el manejo de información y en la gestión de documentos en diversos soportes.

La bibliografía permitió clarificar los conceptos de gestión de la información y del conocimiento como procesos no simultáneos porque la información se convierte en conocimiento cuando el individuo la ha contextualizado.

Para conceptualizar la terminología, fue necesario determinar el área de Ciencia de la Información, debido al carácter interdisciplinario que amplió su vocabulario, con términos provenientes de Ciencia de la Administración, Tecnologías de Información y Comunicación y ciencias cognitivas; también metodologías y medios que produjeron cambios de concepciones en el entorno organizacional y social.

Se evaluaron distintos enfoques, se seleccionó la óptica socio psicológica como la más apropiada para el análisis de la gestión en la organización.

La Biblioteca desde su creación tuvo la misión de guardar, preservar, conservar, luego difundir el conocimiento registrado; que la hace merecedora del emblema “Fuente de la Memoria de la Humanidad.”

Esta situación desafía a la Biblioteca a dar un salto cualitativo, al centrar su accionar en la gestión del aprendizaje y del conocimiento.

El bibliotecario debe trabajar en equipos multidisciplinarios, poseer iniciativa y ser innovador.

Este trabajo refiere el estudio realizado por un equipo de investigadores del Departamento de Bibliotecología en el marco del Proyecto en ejecución: “*Gestión del conocimiento y del aprendizaje en la organización bibliotecaria*” (11/H 479).

Comenzaremos por indagar el significado de **sociedad de la información** como marco histórico, a partir de la conceptualización de Martínez Comeche (1995:35) respecto del término **sociedad** al decirnos que, “*el entorno del ser humano ha sido y sigue siendo, desde sus orígenes, objeto constante de análisis por parte del hombre en un intento de racionalizarlo y conocerlo*”. Otro autor, Núñez Paula (2004) aporta el concepto de **información** como “*...producto del acto comunicativo de transformación del conocimiento en una forma comprensible para otros (...) la información debe fluir al menos en sentido directo e inverso entre los que se comunican; y no en forma unidireccional*”. A su vez, Cruz Paz y García Suárez (1994:24) definen a la información como “*la forma social de existencia del conocimiento consolidado en una forma determinada*”.

De lo antes expresado se observa que la información se complementa con la comunicación para exteriorizar el conocimiento y se vale de la relación social, individual o grupal para su transferencia. La integración de estos componentes determina el concepto actual de **sociedad de la información y del conocimiento**.

En dicho contexto, el desafío de la Biblioteca es asegurar la difusión de la información y el conocimiento en la sociedad, a partir de procesos de gestión que producen conocimiento.

Consideramos pertinente un análisis conceptual de los términos que expresan la temática objeto de estudio. Ello requiere conocer el marco histórico, el alcance de significación de los términos que se incorporan a la Ciencia de la Información, la que se autodefine interdisciplinaria, en razón de la diversidad de enfoques que los mismos tienen en la literatura (economicista, cognitiva, psicológica, de gestión o de administración) para adoptar el más apropiado para la bibliotecología, y en especial para la organización bibliotecaria; proveniente de la Ciencia de la Administración, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y de las ciencias cognitivas, también de metodologías y medios que produjeron cambios organizacionales y sociales.

Las instituciones de información: centro de documentación, biblioteca, servicio de información, centro de análisis de información, están comprometidas con ese entorno organizacional; que tiene una dinámica como sistema, la que requiere gestar su propio conocimiento y desarrollar capacidades para la organización de los recursos de información, y para satisfacer las necesidades de información en los servicios a los usuarios reales y potenciales.

Entre las mismas la **Biblioteca** se destaca por su innato, estrecho y permanente vínculo con la sociedad que la creó con la misión de guardar, preservar y conservar el conocimiento registrado en distintos soportes, convirtiéndola en sustento o fuente de la “Memoria de la Humanidad”.

Como tal, resulta imprescindible en el desarrollo social debido a que cada individuo interpreta el mensaje de la información cuando usa el conocimiento existente, para resolver o formular un problema.

En dicho entorno el concepto **conocimiento** como valor social, requiere la comprensión de los términos **dato** e **información**, según el enfoque socio-psicológico de Núñez Paula (2004), para quien “*datos son representaciones de hechos o fenómenos materiales o ideales existentes en la psique, que es la realidad en sí misma*”; luego especifica “*...información es lo que se transmite perceptible a otros con significación*”; proceso que infiere comunicación y lenguaje entre el emisor al receptor, quien la decodifica según su experiencia y genera su propio conocimiento.

Otra perspectiva, centrada en el usuario, aporta la óptica subjetiva de Martínez Comeche (1995:27) basada en lo que él denomina “*fenómeno informativo*” desde dos ángulos diversos pero complementarios: a) desde todos los posibles receptores, la considera información *potencial* que resulta equivalente al conocimiento registrado; y b) desde un único receptor específico, la denomina información *efectiva y real* plasmada en el acto comunicativo.

Para Núñez Paula (2004), el **conocimiento** es “un proceso ininterrumpido” y al mismo tiempo “resultado dinámico de las influencias que las personas reciben del exterior y de su propia actividad interior basada en la experiencia acumulada”., óptica compartida por la mayoría de las teorías dominantes de los años noventa que nos hablan de cuestiones tales como “la sociedad de la información, la economía del conocimiento o sencillamente la nueva economía, determinan la idea de centrar el desarrollo de la organización en sus procesos de aprendizaje colectivo y en la capacidad de los individuos para compartir, socializar y expandir en forma permanente sus talentos...” (Pérez Lindo 2005)

Dado que el término **gestión** es un préstamo de la ciencia de la administración, se lo incorpora a la ciencia de la información con la significación de la Norma ISO 9000:2000, como “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”.

Dicho aporte permitió considerar a la **gestión del conocimiento** como un conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, y destacar la función del bibliotecario, puesto que la **gestión de los recursos humanos en las bibliotecas** es la esencia de la gestión

del conocimiento, para fomentar la innovación ante el desafío de los cambios permanentes de la sociedad.

El conocimiento es transmitido a través de recursos de información tales como libros, revistas, informes, memorandos, etc. y mediante el **contacto personal**. Evidentemente resulta difícil trazar el proceso entre el conocimiento y la acción, entendida como la gestión del mismo.

Nonaka y Takeuchi (1995) al considerar a los seres humanos con capacidad de crear conocimiento, ponen a los individuos en el centro de la gestión del conocimiento.

También el concepto **gestión del conocimiento** expresado por Flores De la Fuente (2003), se centra en los *recursos humanos* de la organización, por lo tanto realiza acciones que afectarán la gestión de la organización.; esto induce a indagar el campo de la psicología industrial y laboral para el accionar eficiente de los bibliotecarios en la tarea organizacional.

La autora aporta para el logro de dicho objetivo, pautas interesantes para la reflexión que nos motiva enunciarlas a continuación¹:

1. Ser capaz de producir conocimiento mediante la experiencia;
2. Mejorar la comunicación;
3. Identificar, calificar y generar las fuentes de conocimiento y ser capaces de transferirlo eficazmente;
4. Estar en condiciones de medir resultados a partir de los datos, información y conocimiento, dentro y fuera de la organización
5. Acortar los tiempos de proyectos de planificación
6. Optimizar los procesos incrementando productividad
7. Usar con eficiencia los recursos existentes en la organización
8. Crear un círculo virtuoso entre el aprendizaje en la Biblioteca y el de toda la organización.

La última pauta pertinente a la temática del proyecto nos induce a indagar teorías sobre el aprendizaje y el aprendizaje organizacional.

Comenzamos por el concepto de **aprendizaje** como un proceso complejo, generador de innumerables teorías e interpretaciones acerca del modo en que se lleva a cabo y retomamos el enfoque sociopsicológico de Núñez Paula que define al aprendizaje como *“el proceso mediante el cual el hombre asimila, en interacción con sus propias características, acciones y experiencias, la cultura acumulada por otros, tanto en lo que se refiere a conocimientos*

¹ Flores De la Fuente, M. L. Gestión del conocimiento en bibliotecas: el reto impostergable para un pleno desarrollo. 5ª. Jornadas Bibliotecológicas: Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica. 1/10/2003

(conceptuales, instrumentales y operacionales) como a habilidades, emociones, sentimientos, valores, y genera los suyos propios. En el caso del hombre, el aprendizaje es, desde el nacimiento, una actividad grupal, colectiva, social, porque está mediatizada por la comunicación con otros seres humanos”²

Estimamos pertinente continuar con esta óptica para considerar que si bien, *la información constituye el contenido del proceso de exteriorización del conocimiento, no garantiza que se produzca en el receptor la percepción, comprensión e interacción en sus estructuras personales de conocimiento; pues “...los procesos de percepción y comprensión de la información (...) son la vía para relacionar el significado de la información con las estructuras personales del conocimiento acumulado (...) mediante las significaciones construidas con el auxilio del lenguaje ...”* aspecto valioso para incorporar a gestión del aprendizaje.

De acuerdo con la conceptualización expuesta anteriormente el aprendizaje comprende complejas relaciones entre individuos, grupos y unidades de organizaciones.

En este contexto el desafío de la biblioteca es dar un salto cualitativo, al centrar su accionar en la gestión del **aprendizaje** y del **conocimiento**.

Coincidiendo con este autor, diversos especialistas consideran que en el proceso de aprendizaje el individuo adquiere o asimila todos los elementos que necesita para desempeñarse como ser social, y esto es posible gracias a la interacción con otros individuos. Además, la asimilación se produce tanto de manera consciente como inconsciente.

En la definición de Núñez Paula se hace referencia a la experiencia, y ésta es vista por los especialistas como la motivadora de cambios en el conocimiento organizacional, es decir que a partir del aprendizaje el individuo es capaz de hacer cosas que antes no sabía hacer. Por eso, se considera que el aprendizaje es un proceso biopsicosocial, mediante el cual el individuo modifica su comportamiento al adquirir nuevos conocimientos que se incorporan a su modelo mental; dicho de otro modo, el individuo cambia la forma de entender las cosas y toma decisiones de una manera diferente. Lo mismo ocurre con las organizaciones.

Peter Senge sostiene que la experiencia directa constituye un potente medio de aprendizaje. Mientras crecemos, aprendemos por ensayo y error, observando las consecuencias de nuestros actos. Pero en los casos en que las consecuencias de nuestros actos sólo se verán en el futuro, se enfrenta un dilema en el aprendizaje. Según Senge, *“se aprende mejor de la experiencia, pero nunca experimentamos directamente las consecuencias de*

² Núñez Paula, I. La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. Disponible en Internet: <http://www.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/436/2/aci04304.htm> (consultado el 05/06/2007).

muchas de nuestras decisiones más importantes”³. Por eso, sostiene que en las organizaciones las decisiones más críticas tienen consecuencias en todo el sistema y se extienden durante años o décadas.

Núñez Paula sigue el pensamiento de este autor, y destaca lo señalado por Senge en cuanto a que *“el aprendizaje conciente e intencional representa, apenas, una pequeña parte del proceso de creación y dominio de fenómenos complejos. El aprendizaje que ocurre fuera de la conciencia es más eficaz cuanto más claras son, para el individuo, las metas y la percepción de la realidad”*⁴

Asimismo, Núñez Paula observa que existen autores que definen “el aprendizaje en términos de capacidades y no de conocimientos, ni siquiera habilidades, porque las capacidades, constitutivas de la inteligencia, son formaciones más integradoras”⁵. Cita a Senge, quien vincula al aprendizaje con la capacidad y su vínculo con la experiencia y el trabajo continuo: “aprender es aumentar la capacidad mediante experiencia ganada, a partir de una determinada disciplina... no sólo en el salón de clase ni en sesiones de entrenamiento... la clave está en ver al aprendizaje como inseparable del trabajo cotidiano”⁶

Uno de los principales exponentes del **aprendizaje organizacional** es Peter Senge. Para él, el aprendizaje organizacional implica que la organización debe tener una comprensión global de sí misma y de las partes que la componen, interrelacionadas. Su teoría se basa en una perspectiva sistémica en la que propone la integración entre los individuos, la organización y el entorno. Senge introduce el concepto de organización inteligente u organización que aprende, entendiendo por tal aquella con *“auténtica capacidad de aprendizaje, apta para perfeccionar continuamente su habilidad para alcanzar sus mayores aspiraciones”*⁷. Sostiene que *“las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual”*⁸

Senge explica que *“dentro de las organizaciones, el aprendizaje en equipo tiene tres dimensiones críticas. Primero, está la necesidad de pensar agudamente sobre problemas complejos”* (muchas mentes deben ser más inteligentes que una sola). *“Segundo, está la necesidad de una acción innovadora y coordinada”* (los individuos se complementan y tienen conciencia de los otros). *“Tercero, está el papel de los miembros del equipo en otros*

³ Senge, P. La quinta disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente. Buenos Aires: Granica, 1996. p.35

⁴ Op.cit.

⁵ Op.cit.

⁶ Op.cit.

⁷ Op.cit. p.15

⁸ Op.cit. p.179

equipos”⁹ (unos equipos aprenden de otros, inculcan prácticas y destrezas de aprendizaje en equipo).

Lo fundamental es el diálogo y la discusión, para que haya aprendizaje organizacional. Mediante el diálogo, se deja en suspenso la propia perspectiva y se escucha a otros. La discusión permite observar diversas posturas y se elige la mejor perspectiva para sostener una decisión. Ambos se complementan, permiten superar las visiones individuales y fomentan el crecimiento y formación individual, grupal y organizacional. Senge sostiene que el pensamiento sistémico permite ver las interrelaciones internas y externas de nuestras acciones, es decir, ver el todo y no sólo las partes en forma aislada.

En su obra, Senge se refiere a los modelos mentales, que influyen sobre las percepciones. Éstos pueden ser tácitos (estar por debajo del nivel de la conciencia) –lo que pensamos-, y se relacionan con el modo de pensar. El autor sostiene que esos modelos suelen estar dominados por los hechos, y que se debe cambiar a modelos mentales que reconozcan patrones de cambio a largo plazo y las estructuras que subyacen a esos patrones. Estos modelos mentales deben hacerse explícitos para que sean transferibles a otros miembros de la organización.

Cabrera Cortés (2003) manifiesta que el conocimiento tiene dos dimensiones tácito e implícito. El conocimiento tácito está en nosotros. El implícito es el conocimiento soportado. El conocimiento tácito es fruto de la experiencia, la sabiduría, la creatividad y está en el interior de cada persona. El conocimiento implícito es aquel que está presente en soportes como los libros, los escritos, los audiovisuales, etc. Además hace precisiones respecto del conocimiento tácito a tácito, como proceso de socialización, mediante la interacción directa con el mundo exterior, con otras personas, culturas, etc. De tácito a implícito se produce mediante la exteriorización, consistente en expresar algo, o sea el diálogo. El paso del conocimiento implícito a implícito lo denomina combinación. El paso del conocimiento implícito a tácito se puede conseguir a partir de vivir otras experiencias, conocer otros países, otras culturas.

El aprendizaje organizacional tiene importancia para la formación y el desarrollo de los individuos en la organización.

Existen modelos para gestionar el aprendizaje en las organizaciones; muchos de ellos se relacionan con la gestión del conocimiento.

⁹ Op.cit. p.296-297

Para de Castro (2004) si bien han sido significativos los avances hasta el momento relativos al estudio de los procesos de creación y transferencia de conocimiento en las organizaciones asociados al proceso de aprendizaje organizativo, no se dispone de una aproximación teórica descriptiva de carácter general que explique adecuadamente tales procesos.

Una de los motivos que llevan a las organizaciones a preocuparse por el aprendizaje (lo más dinámico posible), son los cambios permanentes en sus estructuras organizacionales, en las necesidades de incorporaciones tecnológicas y en los cambios en la gestión de recursos humanos. El mundo actual pone al ser humano en el centro del nuevo modelo de gestión organizacional, debido a su capacidad para aprender y mejorar su desempeño en un entorno cambiante y pleno de desafíos.

Como conclusión es posible afirmar que la **innovación organizacional** se relaciona con la necesidad de aumentar el desempeño de las organizaciones, ello exige apropiarse de las mejores prácticas de gestión empresarial, que les permitan elevar la productividad y la eficiencia. Actualmente se propicia la dirección o gerencia participativa cuyo fin es incrementar el nivel de desempeño individual, aumentar la productividad de manera eficaz y eficiente.

Bibliografía

Cabrera Cortés, I. El procesamiento humano de la información: en busca de una explicación. ACIMED. 2003; 11(6). Ciudad de La Habana, nov-dic.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352003000600006&scrip=sci_arttex

(consulta 19/08/2007)

Castro, G. M. de et. al. Dinámicas de aprendizaje organizativo. *Boletín económico de ICE* . 2004, N° 2793. enero 26 – febrero 1: 25-33

Cruz-Paz, A.; García Suárez, VM. *Fuentes de información. Aspectos Teóricos.* de La Habana: Universidad de La Habana., 1994.

Flores de La Fuente. Gestión del conocimiento y bibliotecas. *V Jornadas Bibliotecológicas.* Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica, 1/10/2003

Martínez Comeche, J .Antonio. *Teoría de la Información documental.* Madrid: Síntesis, 1995.

Núñez Paula, Israel. La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. Disponible en Internet. <http://www.udgvirtual.udg.mx/bitstream/123456789/436/2/aci04304.htm> (consulta 05/06/2007)

Pérez Lindo, L. Modos del procesamiento del conocimiento. En su: *Gestión del conocimiento. Un nuevo enfoque aplicable a las organizaciones y la universidad.* Buenos Aires: Grupo editorial Norma, 2005. p.81-114.

Senge, Peter *La danza del cambio. Los retos de sostener el impulso en organizaciones abiertas al aprendizaje.* Trad. Jorge Cárdenas Nannetti. Barcelona: Norma, 2000.