

Gestión del Conocimiento y el Profesional de la Información: una visión desde los países de Iberoamerica

**Dra. Gloria Ponjuán Dante
Dpto. de Bibliotecología y Ciencia de la
Información
Universidad de La Habana**

**VII – EDIBCIC – Marília – Brasil
2006**

...Con frecuencia, las empresas no se dan cuenta de la importancia de las funciones de los bibliotecarios como trabajadores y gestores del conocimiento...

Davenport y Prusak

- **Década de los ´70: desarrollo evolutivo de las Ciencias de la Información y de las Ciencias de la Administración, hizo énfasis en la necesidad de las organizaciones de elevar su eficacia y eficiencia.**
- **Última década del pasado siglo: las organizaciones ganaron conciencia de la necesidad de obtener ventajas con relación a sus competidores e identificaron que las mayores ventajas se obtenían de aquellos elementos que se derivaban del quehacer de sus trabajadores y técnicos, y que principalmente el conocimiento constituía el aspecto que marcaría diferencias en el futuro.**

- En 1989 Van der Spek organiza en Holanda un primer taller acerca de un nuevo concepto: gestión del conocimiento.
- Desde entonces, acerca de este concepto, su aplicación, su origen y su relación o pertenencia a determinados saberes ha dado lugar a un volumen considerable de contribuciones donde se destacan diferentes autores del primer mundo como Wiig, Sveiby, Nonaka y Takeuchi, Davenport y Prusak, Probst y muchos otros.

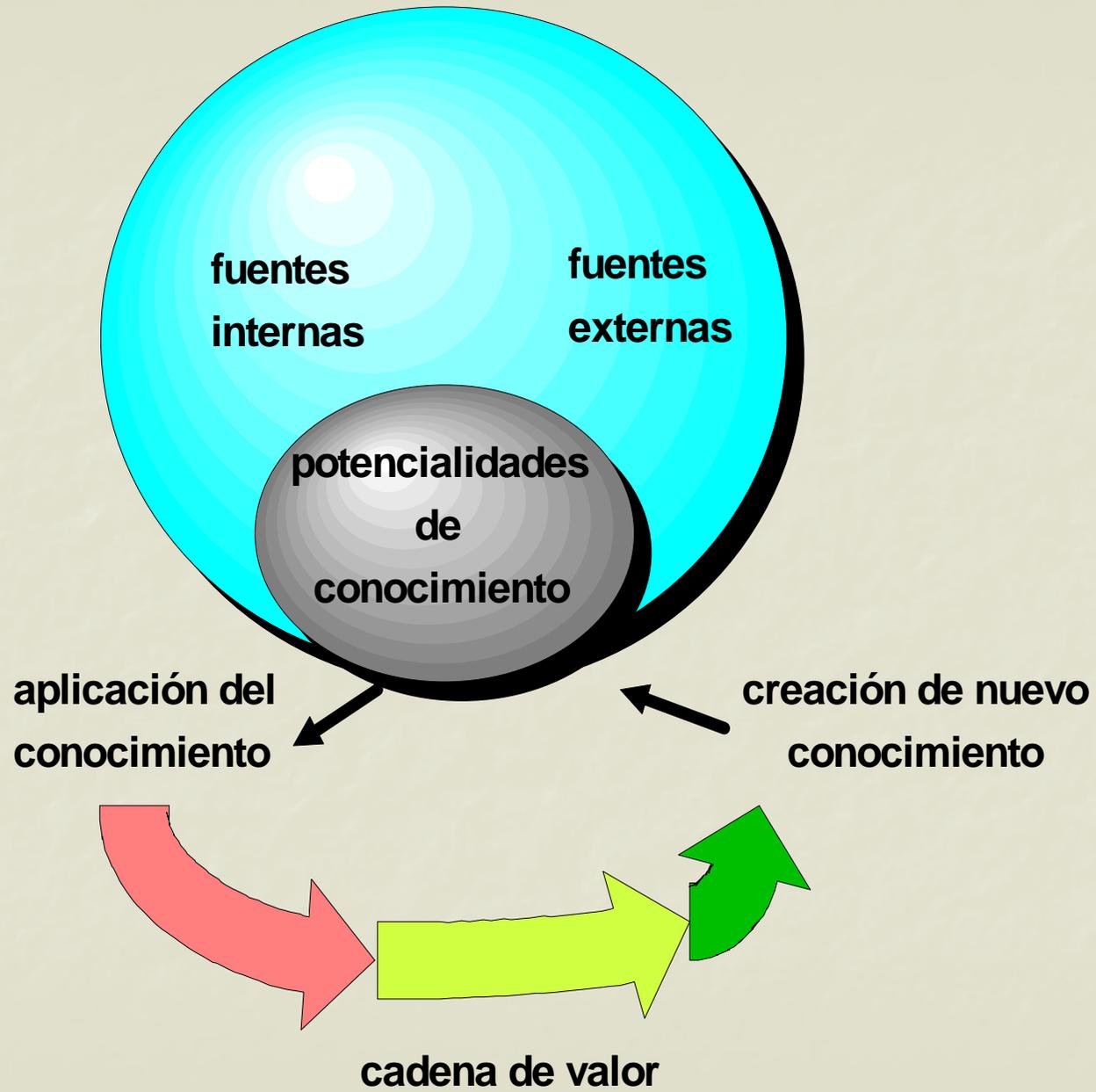
- **Van der Spek expresa: *el propósito de la gestión del conocimiento es la organización óptima de la infraestructura del conocimiento en una organización. Como resultado de ella la organización podrá operar con mayor flexibilidad en el ambiente turbulento sin perder de vista sus objetivos gerenciales.***

A su juicio los gerentes siempre se han responsabilizado:

- **por una adecuada ubicación o asignación de las personas, recursos y herramientas a todos los niveles de una organización,**
- **responden por la planificación de los procesos y la evaluación de los resultados.**

“Sin embargo, en muchas organizaciones ‘gestionar’ el conocimiento ocupa un lugar central en el trabajo de los gerentes. Es este rol que ejerce grandes demandas en la percepción estratégica del gerente, sus habilidades para la solución de problemas y tacto”.

- **“Los elementos clave para la aplicación y desarrollo del conocimiento son la velocidad y la flexibilidad dentro de un ambiente que cambia rápidamente. Al mismo tiempo la eficacia de los procesos principales, intensivos en conocimiento, deben incrementarse para poder responder a una demanda de reducción de costos”.**



Davenport y Prusak definen al conocimiento como:

“una mezcla fluida de experiencias estructuradas, valores, información contextual e internalización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y es aplicada en la mente de los conocedores. En las organizaciones, con frecuencia no solo queda arraigado en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales”.

- **Si se trata de la llamada “Gestión del Conocimiento”, se le denomina al proceso sistemático e integrador de coordinación de actividades relativas a la adquisición, creación, almacenaje y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos con objeto de ser más efectivos y productivos en su trabajo y cumplir los objetivos y metas de la organización.**

Malhotra:

- **“La Gestión del Conocimiento contribuye con los aspectos fundamentales de la adaptación, supervivencia y competencia organizacional, frente a los cambios ambientales discontinuos. Esencialmente incorpora los procesos organizacionales que persiguen la combinación sinérgica de las capacidades tecnológicas de procesamiento de datos e informaciones, y la capacidad creativa e innovadora de los seres humanos”.**

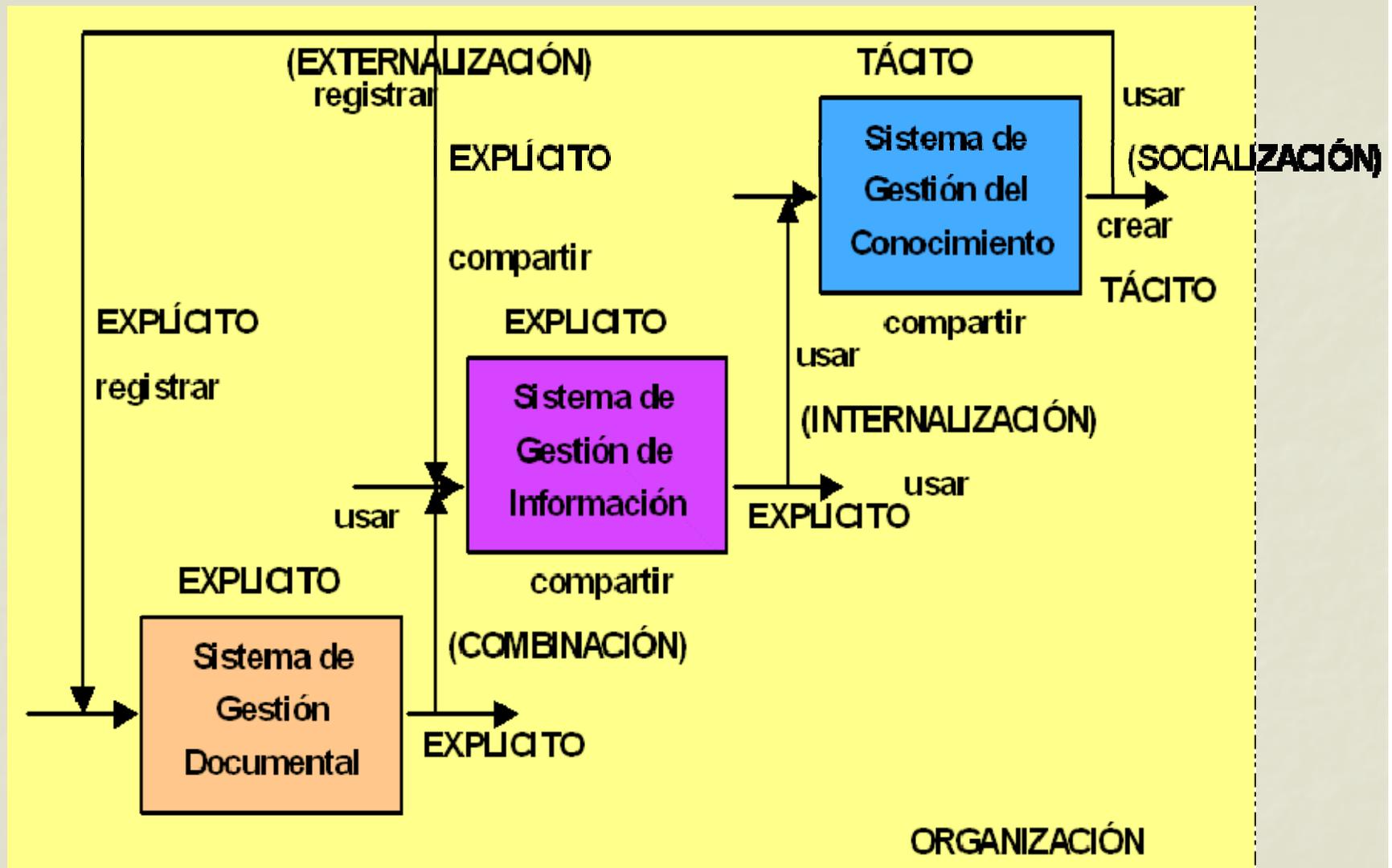
- **El conocimiento organizacional consiste en los activos del conocimiento, individuales y colectivos que la organización utiliza para desarrollar sus actividades.**
- **El conocimiento organizacional básico incluye también a los datos e informaciones empleados para construir y generar el conocimiento individual y organizacional.**

APUNTES ACERCA DE UNA EVOLUCIÓN

- Desde la segunda mitad del siglo XX, las instituciones se enfrentaron a la necesidad de registrar actuaciones y probar hechos. Era imprescindible contar con documentos recuperables que dieran fe de estas actuaciones y se conservaran adecuadamente las pruebas para el momento en que fueran necesarias.
- Esta función practicada desde la antigüedad, ahora resurge en una magnitud superior en nuevos tiempos y contextos como gestión documental.

- Alrededor de los años ´70, las organizaciones valoraron la importancia de tomar decisiones fundamentadas; poder coexistir en medio de un ambiente dinámico y cambiante, competitivo, donde la escasez de recursos, la productividad, la eficacia, la eficiencia, los beneficios, el impacto debían guiar el curso de sus acciones.
- Para ello se necesitaba información: acerca del ambiente externo, de sus recursos materiales, económicos, tecnológicos, humanos, acerca de disímiles aspectos y funciones. Datos e informaciones permiten conocer estos aspectos y apoyan las decisiones.
- Esta es la esencia de la gestión de información, que es un enfoque perteneciente a la economía de la información. Ahora bien esta información generalmente se registra en soportes, en fuentes, en documentos y su manejo se ve complementado por la gestión documental.

- **Casi a las puertas de este Siglo, las organizaciones consideraron la necesidad de darle mayor énfasis al papel de los conocimientos de sus miembros. Eran éstos conocimientos, o sea las potencialidades mentales de sus miembros, las que podían aportar a las organizaciones grandes éxitos ante la competencia, la necesidad del desarrollo y los retos que se enfrentan en estos tiempos. Era necesaria la creación de escenarios que aseguraran que esos conocimientos podían explicitarse, y registrarse para su empleo posterior.**



ESPACIOS PARA EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN

- **Los bibliotecarios y archivólogos han trabajado desde épocas remotas con documentos y gran parte de su quehacer ha girado alrededor de este paradigma. Por supuesto, durante años ha constituido su función social.**
- **Es decir este profesional hasta finales del pasado siglo por lo general desarrollaba sus funciones en organizaciones no lucrativas, de corte comunitario y con la enorme responsabilidad de preservar la memoria documental de países e instituciones académicas o en menor medida de localidades.**

- **Ha sido un trabajo documental con un perfil de gestión muy bajo. Se han adquirido, procesado, almacenado y conservado documentos producidos por países e instituciones que tienen importancia para su identidad, su cultura, su historia. Su mayor nivel de gestión ha estado vinculado al desarrollo de sus colecciones y a la identificación de necesidades de aprendizaje, a la promoción de la lectura, a las actividades de extensión principalmente de corte cultural, o asociado a determinados grupos etarios principalmente niños y jóvenes.**

- **Su acción ha estado asociada por lo general a una institución, como son las bibliotecas y archivos. Cada una de ellas ha tenido un perfil particular, documental, y social. Sus metas y objetivos no le han exigido acciones estratégicas, ni controles económicos, salvo los que se derivan del empleo de efímeros presupuestos, a veces inexistentes, para la compra de algunas colecciones o textos docentes.**

- **A partir de la segunda mitad del siglo XX y con el surgimiento de la Ciencia de la Información, el panorama profesional se modificó. Algunas organizaciones crearon u organizaron bibliotecas y archivos institucionales en función de necesidades particulares. Los dominios comienzan a ocupar un espacio significativo en la esfera profesional en este sector. Comienzan a perfilarse dos espacios: el social y el institucional que insertan crecientes diferencias. Se hace necesario trabajar con muchos datos e informaciones.**

- **Muchas veces las discusiones profesionales intentan abordar estas diferencias pero con valoraciones erradas pues éstas no están en la condición de bibliotecario o profesional de la información, sino en la capacidad del profesional de ejercer una actuación a la altura de estos tiempos y de la posibilidad de cumplir con sus funciones en un contexto, en un dominio particular aunque con dimensiones distintas.**

- ¿Acaso la gestión del conocimiento, tal como se ha definido en este mismo trabajo, no es aplicable a una biblioteca pública o a un archivo?
- Si *“el propósito de la gestión del conocimiento es la organización óptima de la infraestructura del conocimiento en una organización”*, acaso las bibliotecas y archivos, entre otras, no cuentan con una infraestructura de conocimiento? Ahora bien su aplicación le permitirá *“operar con mayor flexibilidad en el ambiente turbulento sin perder de vista sus objetivos gerenciales”*.

- **Las bibliotecas de todo tipo y los archivos también se mueven en ambientes turbulentos, como son los tiempos actuales aunque tal vez sus tradiciones las mantienen alejadas de esa flexibilidad que brinda este enfoque.**
- **Ampliando el alcance de estas aplicaciones, en las organizaciones de información pueden aplicarse todas las herramientas y técnicas gerenciales que sin duda contribuirían a una actuación superior de las mismas.**

LAS ESENCIAS

- Davenport y Prusak dicen: “el conocimiento no es datos ni información, aunque se relaciona con ambos y a menudo las diferencias entre estos términos es una cuestión de grado”. Precisa: “la confusión acerca de qué son los datos, la información y el conocimiento –en que difieren, qué significan estas palabras—ha dado como resultado inversiones inmensas en iniciativas tecnológicas que pocas veces han devuelto lo que necesitaban o pensaban obtener las empresas que invirtieron el dinero”... “entonces, por básico que parezca, es importante destacar que datos, información y conocimiento no son conceptos intercambiables. Con frecuencia el éxito o el fracaso de la empresa puede depender de saber cuál de estos necesitamos, cuáles tenemos y qué es posible hacer o no con cada uno”.

- **Pérez-Montoro plantea que “los datos son acaecimientos físicos (pequeñas parcelas o trozos de la realidad) susceptibles de transportar asociada cierta información. Poseen una naturaleza material y pueden ser considerados como el soporte físico de la información.” Por ser acaecimientos físicos son sencillos de capturar, estructurar, cuantificar o transferir. Para este autor en el contexto de la teoría de la información identifica la expresión “dato” como sinónimo de “señal”.**

- La discusión en torno al concepto información se hace más compleja pues muchos autores la simplifican al hecho de constituir *datos con significado*. Pérez Montoro propone que la información sea identificada no como un subconjunto especial de datos, sino como el contenido semántico de los datos. “En este sentido, la información no posee una naturaleza física o material, sino que posee una naturaleza conceptual, pertenece al territorio de lo conceptual”.

- Según este propio autor, el conocimiento no es un tipo especial de información sino un estado mental (una disposición neuronal concreta) que posee un individuo, que está en su cabeza. Ese estado mental generalmente se desarrolla a partir del aprendizaje, el estudio, la investigación, donde el consumo de información es un factor crítico. El hombre observa, analiza, compara, prueba y toma decisiones a partir de una mezcla de datos, e informaciones que contextualiza.

- **En aras del pragmatismo profesional, muchas veces la formación de los futuros especialistas de la información no les permite hacer distinciones teóricas vitales para lograr una actuación profesional. Esto no significa dejar de abordar los aspectos pragmáticos dentro de la especialidad pero sin abandonar las esencias. Esto no significa dejar de abordar contenidos sino sostener una actuación responsable ante los aspectos epistemológicos.**

- **Somos los docentes, los investigadores, los profesionales los que no podemos confundir el dato, la información y el conocimiento. Sus fronteras pueden ser borrosas para otros pero no para los especialistas en información que deben saber cuando están ante lo material, lo conceptual o lo mental.**

- Se trata de que organizar y representar los documentos no es lo mismo que organizar y representar la información o el conocimiento.
- Por tanto, el estudio de los paradigmas de la especialidad constituye una base vital para estos profesionales.
- Esto ayudaría a evitar confusiones importantes: gestionar información no es localizar información, acceder a ella (y si lo es), pero hay que saber donde está la frontera y cuándo en el proceso de localización de información o en su acceso se aplican principios o técnicas de gestión de información.

- **Gestionar el conocimiento es imposible y es posible. Se trata como decía Van der Spek, de gestionar la infraestructura del conocimiento, y eso sí es posible y necesario. Se trata de utilizar al máximo al potencial humano, al capital humano de una organización con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.**

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA

- Se preparó un cuestionario muy sencillo y se distribuyó electrónicamente a todas las escuelas de la especialidad en Ibero-latinoamérica.
- Se recibieron un total de 18 respuestas procedentes de Argentina, Brasil, Chile, Perú, España, Colombia, Uruguay, Cuba, México y Costa Rica.
- Tal como se informó los resultados que se comentarán son totalmente anónimos y no pretenden analizar casos particulares, sino reflejar un panorama general.

Argentina	4	Chile	2
Brasil	4	España	2
Colombia	1	México	1
Costa Rica	1	Perú	1
Cuba	1	Uruguay	1

- **Un primer grupo de preguntas intentaba conocer si el tema “Gestión del Conocimiento” constituía una asignatura independiente, parte de una asignatura o sus contenidos se abordaban dentro de alguna asignatura**

- a. El 83% de las respuestas refleja que se menciona, analiza, o se incluyen aspectos relativos a la Gestión del Conocimiento en los planes de estudio de nuestra especialidad. Es decir, predominan las respuestas positivas.**
- b. El 33% de las escuelas que respondieron esta pregunta abordan estos temas como una asignatura de sus planes de estudio.**
- c. Para aquellos que no la ha diseñado como una asignatura particular, según las respuestas recibidas estos contenidos constituyen una unidad temática dentro de las siguientes asignaturas:**

Introducción a la Documentación	Fuentes I Documentación Introducción a la Bibliotecología
Gestión de Información en las empresas Gestión de Unidades de Información II y III	Gestión electrónica de documentos
Servicios de información para la empresa	Gestión de Información
Gestión de Unidades de Información	Gestión de Recursos de Información Información para Negocios
Seminario de Gestión de Información Gestión de Unidades y Servicios de Información Planeamiento y programas de servicios de información	

- **También el tema es mencionado dentro de otras asignaturas como aparece en la siguiente tabla.**

Biblioteconomía Gestión de Unidades de Información Psicología del lector	Tecnología de información III y IV
Información para la Innovación	Introducción a la Biblioteconomía y la Documentación Gestión de unidades de información
Administración II	

- **5 escuelas incorporarán esta asignatura en sus nuevos planes de estudio.**
- **Horas que actualmente se dedican para abordar estos temas. La cantidad varía considerablemente siendo la mínima de 3 horas y la máxima de 60 horas.**

- Una pregunta pretendía conocer si se habían desarrollado tesis de graduación sobre el tema, y se recibieron 6 respuestas positivas.
- El total oscila entre 1 y 8, aunque la media oscila entre 3 y 4. Debe tenerse en cuenta que en algunos casos se aclaró que no es política de esa escuela a nivel de licenciatura, presentar una tesis como ejercicio de culminación de estudios.

- **Dos escuelas identifican el tema dentro de sus líneas de investigación en donde participan docentes, alumnos y profesionales del sector empresarial y en un caso existe una línea a nivel de Universidad en donde participa la Escuela junto a otros colectivos institucionales.**

IDENTIFICACIÓN, ADQUISICIÓN, DESARROLLO, Y USO DEL CONOCIMIENTO

- **El profesional de la información está totalmente incorporado a las estrategias de gestión del conocimiento y sus diferentes procesos. Como planteaban Davenport y Prusak sus funciones están alineadas con ellas.**

Orientación social	Orientación organizacional
<p>Alfabetización informacional Estudios de necesidades Análisis de dominios Desarrollo de colecciones Organización y representación de la información Sistemas de búsqueda y lenguajes documentales Diseño de servicios Extensión bibliotecaria etc.</p>	<p>Alfabetización informacional Estudios de necesidades Análisis de dominios Desarrollo de colecciones Organización y representación de la información Vigilancia y monitoreo de información Estudios de inteligencia Estudios métricos Sistemas de búsqueda y visualización de la información Diseño de servicios personalizados para la toma de decisiones Lenguajes documentales, y epistemográficos etc.</p>

- Con estos ejemplos solo se pretende reafirmar que como expresara Van der Spek, si Gestión del Conocimiento es la *organización óptima de la infraestructura del conocimiento en una organización*, toda actividad documental e informacional forma parte de esa infraestructura del conocimiento si se corresponde con las metas funcionales y del conocimiento de la organización.

Recapitulación Final

- La GC demanda niveles de estudio y de investigación dentro de cualquier especialidad, principalmente haciendo énfasis en sus esencias, aspecto que puede contribuir a la eliminación de enfoques erróneos en la práctica y sus aplicaciones.
- Queda por hacer en las organizaciones para dejar totalmente resuelto el tema de las confusiones entre gestión de tecnología, aprendizaje, gestión documental, de información y del conocimiento.

- **Al inicio de esta comunicación se hacia referencia al siguiente enunciado de Davenport y Prusak:**

“Con frecuencia, las empresas no se dan cuenta de la importancia de las funciones de los bibliotecarios como trabajadores y gestores del conocimiento”.

- **A esto podría agregársele:
“Casi siempre, los
bibliotecarios no identifican
la importancia de las
funciones de gestión del
conocimiento como propias”.**

***Un reto se lanza a nuestras
escuelas: ¿asumimos el
espacio o nuevamente lo
dejamos en manos de otra
profesión?***

*Los temas merecen
pensamiento, investigación y
acción.*

**¡La respuesta depende de
nosotros!**

Muchas gracias